

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi membuat pengguna (*user*) *smartphone* berkembang dengan pesat. Pertumbuhan pengguna ini membuat banyak perusahaan menawarkan layanan melalui aplikasi *mobile* untuk menarik minat dari pengguna. Pengguna (*user*) *smartphone* dapat memilih layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhannya. Perubahan gaya hidup karena teknologi yang semakin canggih memberikan pengalaman yang baru bagi konsumen. Aplikasi *mobile* digunakan konsumen sebagai alat untuk memudahkan pekerjaan, seperti penggunaan *mobile banking*, pembayaran *digital*, pemesanan tiket transportasi, bahkan teknologi dimanfaatkan dengan baik hingga ke ranah pendidikan.

Pemanfaatan teknologi dapat memberikan akses pendidikan lebih mudah kepada masyarakat. Bangsa yang maju dapat terlihat dari kualitas pendidikannya. Pada website Kemdikbud (2019), Pemerintah Indonesia melalui kebijakannya berusaha untuk melakukan pemerataan akses dan meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini dapat dicapai karena Indonesia sudah mulai masuk revolusi 4.0 dimana *startup* dengan *platform* pendidikan mulai banyak yang menawarkan. Aplikasi pendidikan memberikan sesuatu yang baru dalam dunia pendidikan. *Startup* yang menawarkan layanan edukasi dapat menjangkau peserta didik secara lebih luas. Hal ini dilakukan agar sistem pendidikan Indonesia dapat berkembang seperti negara-

negara lainnya. Menurut Nurkholis (2013) pendidikan adalah proses yang dibutuhkan agar individu dan masyarakat dapat berkembang dengan memiliki keseimbangan dan kesempurnaan.

Pendidikan saat ini tidak hanya berasal dari sekolah formal saja, seperti SD, SMP, ataupun SMA/SMK. Siswa memiliki alternatif lain untuk mendapatkan ilmu melalui kursus atau bimbingan belajar. Bimbingan belajar dapat dijadikan sebagai sarana untuk membantu pemahaman materi secara mendalam. Bimbingan belajar populer karena memberikan solusi bagi murid yang kesulitan belajar saat di sekolah formal.

Bimbingan belajar (bimbel) adalah bagaimana cara seseorang mengatasi kesukarannya dan menemukan pembimbing untuk memilih program studi yang sesuai atau menemukan cara belajar yang tepat terkait dengan tuntutan belajar dalam institusi pendidikan, El Fiah and Purbaya (2016). Siswa sering kali menghadapi kesukaran saat belajar. Kesukaran seperti tidak pahamnya akan suatu materi dan persaingan yang ketat dengan rekan sebaya.

Bimbingan belajar sudah lama populer di kalangan pelajar terutama siswa sekolah menengah atas (SMA). Siswa SMA yang akan menghadapi ujian masuk perguruan tinggi dapat mempersiapkan diri menggunakan bimbingan belajar. Pada dasarnya siswa dapat mengikuti bimbingan belajar secara *offline* atau sistem konvensional. Bimbel konvensional yang populer di Indonesia seperti Ganesha Operation dan Primagama. Bimbingan belajar mengajarkan siswa secara mendalam mengenai materi atau rumus-rumus cepat sehingga mudah dipahami. Kekurangan

bimbel *offline* terdapat pada waktu yang terbatas dan biaya yang cukup mahal. Biaya yang mahal cukup memberatkan pada saat pandemi Covid-19 seperti sekarang.

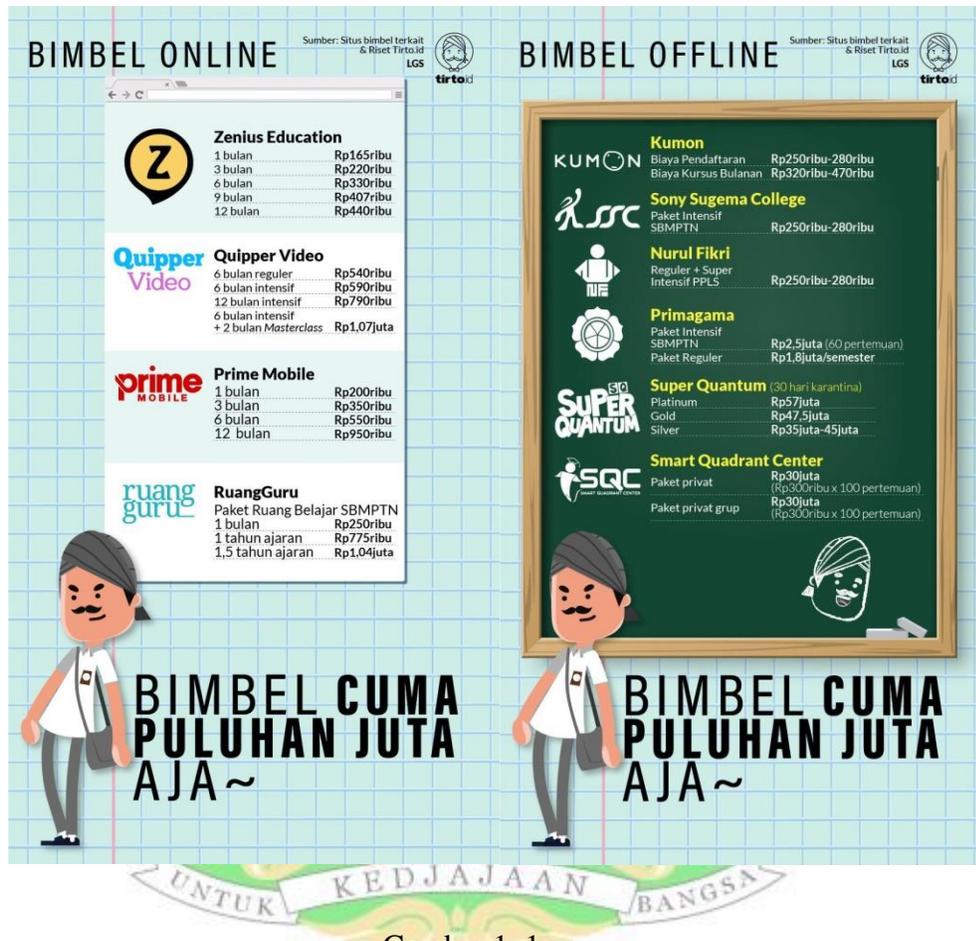
Pandemi Covid-19 memaksa pemerintah mengeluarkan peraturan untuk menutup sementara tempat padat aktivitas seperti sekolah dan bimbingan belajar *offline*. Siswa terpaksa belajar di rumah dan tidak dapat bertatap muka dengan guru atau mentor bimbel *offline*. Kegiatan belajar mengajar baik di sekolah atau bimbel konvensional pun dilakukan secara daring. Pembelajaran secara daring dapat menjadi peluang bisnis bagi *startup* berbasis pendidikan atau yang lebih dikenal dengan bimbel *online*.

Beberapa bimbingan belajar *online* di Indonesia seperti Ruangguru, zenius, quipper dan lainnya. Pemerintah turut mendukung perkembangan bimbel *online* dengan memberikan kuota internet gratis pada pelajar untuk mengakses beberapa situs atau aplikasi bimbingan belajar *online* di Indonesia semenjak pandemi Covid-19. Bimbel *online* menjadi media untuk memahami materi ketika siswa diharuskan untuk *study from home (SFH)* akibat terjadinya pandemi Covid-19.

Masalah yang dihadapi siswa ketika *SFH* seperti materi pembelajaran yang tidak dijelaskan secara langsung oleh guru. Siswa mengeluh karena tugas yang diberikan tanpa penjelasan materi. Guru yang memberi materi tanpa penjelasan terjadi karena tidak terbiasa mengajar dengan sistem daring.

Study from home mengharuskan siswa memahami materi dari rumah, sehingga siswa membutuhkan media pembelajaran lain seperti bimbingan belajar *online*. Keunggulan bimbel *online* terdapat pada video materi yang dapat diakses oleh

siswa kapan pun dan di mana pun. Harga yang ditawarkan juga lebih terjangkau dibandingkan dengan bimbel konvensional biaya hingga puluhan juta.



Gambar 1. 1

Perbandingan Biaya Bimbel Offline dan Online di Indonesia

Sumber: Data dari tirto.id (2019)

Dikutip dari tirto.id (2019) biaya bimbingan belajar *online* dan *offline* memiliki perbandingan harga yang cukup jauh. Pada gambar 1.1 dapat dilihat biaya bimbingan belajar *online* relatif lebih murah dibandingkan dengan bimbingan belajar *offline* atau konvensional. Biaya bimbingan belajar *offline* relatif mahal karena harus menggunakan kelas atau ruangan yang seringkali tidak ada bedanya dengan kelas di sekolah. Kelas bimbingan belajar *offline* memiliki siswa dengan pemahaman yang berbeda-beda. Siswa yang awalnya ingin mendalami materi malah kesulitan untuk mengejar ketertinggalan dengan teman-teman satu bimbingan belajar. Peluang ini yang di lirik oleh bimbingan belajar *online* untuk mengarahkan siswa-siswi agar beralih menggunakan sistem *online* yang dapat diakses secara berulang-ulang hingga siswa tersebut memahami materinya.

Saat ini pelajar sudah sering menggunakan layanan secara *online* sehingga dapat memudahkan mereka dalam mengakses materi pembelajaran secara daring. Siswa terbantu untuk memahami materi pembelajaran walaupun tidak melalui tatap muka. Siswa dituntut untuk belajar secara mandiri namun tetap dapat berdiskusi. Bimbingan belajar *online* ada yang menyediakan fitur diskusi seperti Ruang Belajar *Plus* yang dirancang oleh aplikasi bimbingan belajar *online* Ruangguru.

Ruangguru adalah salah satu aplikasi bimbingan belajar *online* terpopuler di Indonesia. Belva Devara bersama Iman Usman mendirikan Ruangguru pada tahun 2014. Mengutip dari detik.com (2019) Ruangguru sebagai mitra pemerintah memiliki komitmen untuk memberikan pendidikan berkualitas melalui sistem belajar mengajar. Satu-satunya perusahaan asal Indonesia yaitu Ruangguru, berhasil dinobatkan atas

penghargaan lima puluh perusahaan paling inovatif di dunia dikutip dari idntimes.com (2021). Penghargaan yang diterima membuktikan bahwa Ruangguru menjadi yang terbaik dibandingkan pesaingnya.

Target market Ruangguru adalah pelajar. Ini merupakan pasar potensial bagi pengembangan Ruangguru. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) (2020) total peserta didik di Indonesia tahun ajaran 2019/2020 sebanyak 45,5 juta jiwa, yang merupakan siswa SD, SMP, SMA, dan SMK. Pelajar yang sudah terbiasa menggunakan teknologi, memanfaatkan aplikasi Ruangguru untuk memudahkan mereka dalam proses memahami materi pembelajaran. Pengguna Ruangguru pun berkembang dari tahun ke tahun.



Gambar 1. 2

Peningkatan Pengguna Aplikasi Ruangguru

Sumber: Data dari detik.com (2020)

Mengutip dari detik.com (2020) sejak tahun 2014 hingga pertengahan tahun 2020 pengguna Ruangguru sudah mencapai 17 juta orang. Siswa yang menggunakan Ruangguru yang berada di berbagai lokasi di Indonesia, dapat terlihat pada gambar 1.2. Sebanyak 70% pengguna Ruangguru adalah siswa yang baru mencoba mengikuti bimbingan belajar yang berasal dari keluarga menengah ke bawah. Ruangguru memiliki yayasan untuk memberi berbagai program beasiswa bagi siswa di sejumlah daerah terpencil di Indonesia dan yang kurang mampu dalam mendapatkan akses pendidikan.

Dikutip dari website resmi ruangguru.com (2021) aplikasi bimbingan belajar online Ruangguru telah digunakan sebanyak 22 juta orang di penghujung tahun 2020. Pertumbuhan pengguna meningkat sebesar 46% atau meningkat sekitar 7 juta pengguna dari tahun 2019. Peningkatan pengguna ini dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan siswa melakukan proses belajar dari rumah. Semenjak pandemi, Ruangguru dijadikan alternatif media belajar yang dapat diandalkan oleh siswa. Pengguna yang semakin meningkat didukung oleh fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi bimbingan belajar online Ruangguru. Selain itu Ruangguru termasuk mitra pemerintah yang mana terdapat pemberian akses gratis untuk video pada aplikasi Ruangguru dalam kurun waktu yang ditentukan selama pandemi.

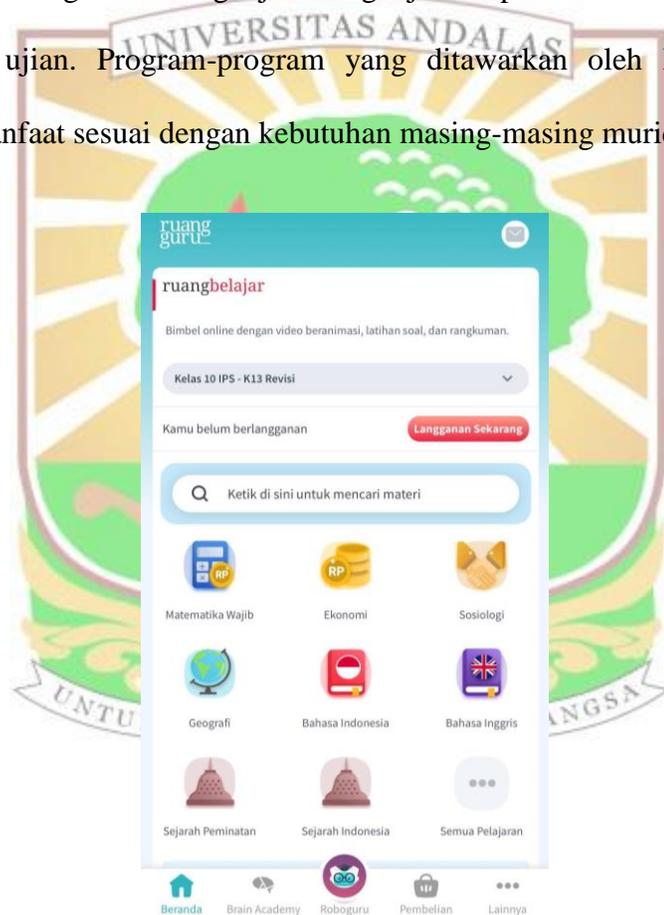
Video-video bimbingan belajar *online* seperti Ruangguru dapat diakses oleh siswa kapan pun dan di mana pun. Kelebihan tersebut sering ditawarkan oleh *startup* pendidikan dibandingkan dengan bimbingan belajar konvensional. *Startup* pendidikan menggunakan sistem *online*. Pengguna (*user*) harus menaruh kepercayaan lebih

terhadap sesuatu yang bersifat *online*. Kepercayaan atau *trust* dapat diartikan sebuah sikap ekspektasi dari kepercayaan diri di dalam situasi *online* yang memiliki risiko menurut Aljazzaf et al., (2010). Pelajar yang menggunakan Ruangguru percaya bahwa bimbel *online* akan memberikan manfaat dan kegunaan.

Dikutip dari kumparan.com (2019) keunggulan yang dimiliki oleh Ruangguru dibanding dengan bimbingan belajar konvensional adalah biaya yang dikeluarkan untuk program-programnya lebih murah. Harga yang ditawarkan Ruangguru lebih murah karena biaya produksi Ruangguru yang rendah. Ruangguru unggul dalam sisi kemudahan akses dan lokasi. Ruangguru tidak perlu menyewa gedung untuk kelas-kelas seperti yang dilakukan bimbel konvensional. Ruangguru dapat diakses melalui *smartphone* atau laptop di mana pun siswa berada. Penggunaan teknologi membuat Ruangguru dapat meluaskan jangkauannya dan unggul dari bimbel konvensional yang belum menggunakan *platform online*. Fasilitas pendidikan di Indonesia belum merata sepenuhnya sehingga banyak kebutuhan siswa untuk akses pendidikan yang belum terpenuhi. Siswa dapat menggunakan berbagai fitur dan program dari Ruangguru untuk menunjang proses belajar.

Program yang ditawarkan Ruangguru bervariasi sesuai dengan kebutuhan unik penggunanya. Siswa yang butuh akses untuk video materi pembelajaran dapat berlangganan program Ruang Belajar. Materi pembelajaran dari Ruangguru berbentuk video animasi agar siswa tidak bosan saat belajar secara mandiri. Siswa yang kesulitan memahami materi dan tugas sekolah dapat menggunakan program Ruang Belajar Plus. Ruang Belajar Plus memiliki guru yang *standby* dan teman

belajar se-Indonesia. Program lain yang ditawarkan oleh Ruangguru adalah Robo Guru. Robo Guru dapat digunakan oleh siswa untuk menemukan jawaban dari soal-soal yang sulit. Siswa hanya perlu foto dan upload soal ke Whatsapp Ruangguru secara gratis. Siswa yang butuh les privat dengan tutor dapat menggunakan program Ruang Les. Setelah paham dengan materi pembelajaran, siswa dapat melakukan evaluasi dengan mengikuti Ruang Uji. Ruang Uji merupakan fitur untuk *tryout online* berbagai jenis ujian. Program-program yang ditawarkan oleh Ruangguru dapat memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan masing-masing murid.



Gambar 1. 3

Tampilan Aplikasi Ruangguru di Smartphone

Sumber: Aplikasi Ruangguru (2021)

Davis (1989) menyampaikan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang menjadi rujukan bagi penelitian mengenai pengaruh perilaku konsumen dalam penerimaan teknologi. TAM memprediksi mengenai penerimaan sebuah sistem oleh penggunanya. Aplikasi Ruangguru merupakan sebuah teknologi baru sehingga siswa butuh beberapa pertimbangan untuk penerimaan teknologinya. Pada Gambar 1.3 dapat terlihat tampilan aplikasi Ruangguru yang akan digunakan oleh pengguna. Faktor yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk menggunakan teknologi seperti persepsi kegunaan atau *perceived usefulness*.

Menurut Bangkara et al. (2016) *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan memberikan rasa percaya ketika menerapkan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dan mendatangkan manfaat bagi penggunanya. *Perceived usefulness* dapat memudahkan dalam mengetahui indikator pembelajaran, performa belajar, meningkatkan produktivitas, efektifitas dan kegunaan menurut Hasanah et al. (2019). Siswa dituntut mandiri dalam menggunakan aplikasi bimbingan *online*. Pelajar dapat memaksimalkan waktu belajar karena tidak perlu datang ke suatu tempat untuk belajar. Kelebihan ini diharapkan dapat meningkatkan performa belajar siswa.

Pada kondisi pandemi saat ini banyak siswa yang mulai menerima kehadiran aplikasi bimbingan *online* seperti Ruangguru. Pada aplikasi bimbingan *online* Ruangguru terdapat fitur-fitur yang bermanfaat bagi siswa dalam menunjang proses belajar. Contohnya fitur jadwal belajar yang dapat dimanfaatkan siswa untuk mengatur

jadwal belajarnya dengan adanya notifikasi atau peringatan pada setiap jam belajar yang telah ditentukan.

Faktor lain yang menjadi pertimbangan penerimaan teknologi bagi konsumen adalah *perceived ease of use*. Ruangguru adalah bimbel dengan sistem teknologi yang baru, maka perlu adanya kemudahan bagi pengguna (*user*) aplikasinya. Sistem atau *platform* pendidikan yang baru masih terasa asing bagi peserta didik. Kemudahan atau *perceived ease of use* diperlukan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan sesuatu yang baru.

Menurut Davis (1989) *perceived ease of use* ialah perasaan seseorang ketika menerapkan sebuah sistem, maka sistem tersebut dapat membantu penggunanya untuk mengurangi upaya dari yang seharusnya. *Perceived ease of use* ditunjukkan dengan interaksi dan ketekunan (*intensity*) penggunaan pada teknologi yang digunakan. *Perceived ease use* mampu membantu penggunanya untuk memangkas waktu dan tenaga saat mempelajari teknologi karena penggunanya percaya bahwa teknologi yang dimanfaatkan tersebut tidak sulit untuk dipahami. Pada aplikasi bimbel *online* Ruangguru terdapat fitur *search* atau pencarian yang memudahkan siswa ketika ingin mencari materi pembelajaran sehingga memangkas waktu untuk melakukan pencarian materi.

Ruangguru menawarkan berbagai macam fitur kepada siswa namun harus tetap memperhatikan tampilan aplikasi. Tampilan aplikasi (*user interface*) yang *clean* dan minimalis perlu diperhatikan oleh Ruangguru. Hal ini dimaksudkan agar tidak membingungkan pengguna dan dapat memudahkan dalam penggunaan walaupun di

dalam aplikasinya terdapat beragam fitur. *User interface* dan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Ruangguru dapat menarik minat siswa untuk menggunakan aplikasi.

Minat untuk menggunakan suatu aplikasi sering disebut sebagai *intention to use*. Menurut Teo dan Zhou (2014) *intention to use* merefleksikan keputusan penggunaan teknologi oleh penggunanya di masa depan. Siswa sebagai calon pengguna aplikasi bimbel online Ruangguru dapat mempertimbangkan faktor kepercayaan, manfaat atau kemudahan penggunaan pada aplikasi. Minat untuk memanfaatkan suatu aplikasi dan mengulanginya di kemudian hari merupakan prediksi yang baik dalam penggunaan sistem aplikasi menurut Aditya & Wardhana (2016). Siswa yang berminat untuk menggunakan aplikasi bimbel *online* Ruangguru untuk tercapainya tujuan pembelajaran, dapat disebut sebagai *intention to use*. Semakin besar minat siswa dalam menggunakan aplikasi bimbel *online* Ruangguru, maka akan semakin baik penerimaan aplikasi pada siswa atau calon pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH *TRUST*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE* PADA APLIKASI BIMBEL *ONLINE* RUANGGURU (Studi Pada Siswa SMA di DKI Jakarta)”**

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang sudah peneliti uraikan di atas, maka ada beberapa masalah yang telah ditandai sebagai berikut:

1. Apakah *trust* berpengaruh terhadap *intention to use* aplikasi bimbingan online Ruangguru pada siswa SMA di DKI Jakarta?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *intention to use* aplikasi bimbingan online Ruangguru pada siswa SMA di DKI Jakarta?
3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use* aplikasi bimbingan online Ruangguru pada siswa SMA di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap *intention to use* aplikasi bimbingan online Ruangguru pada siswa SMA di DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* aplikasi bimbingan online Ruangguru pada siswa SMA di DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* aplikasi bimbingan online Ruangguru pada siswa SMA di DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat-manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan penelitian ini berguna untuk penelitian lain mengenai ilmu pemasaran, khususnya dalam perilaku konsumen.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

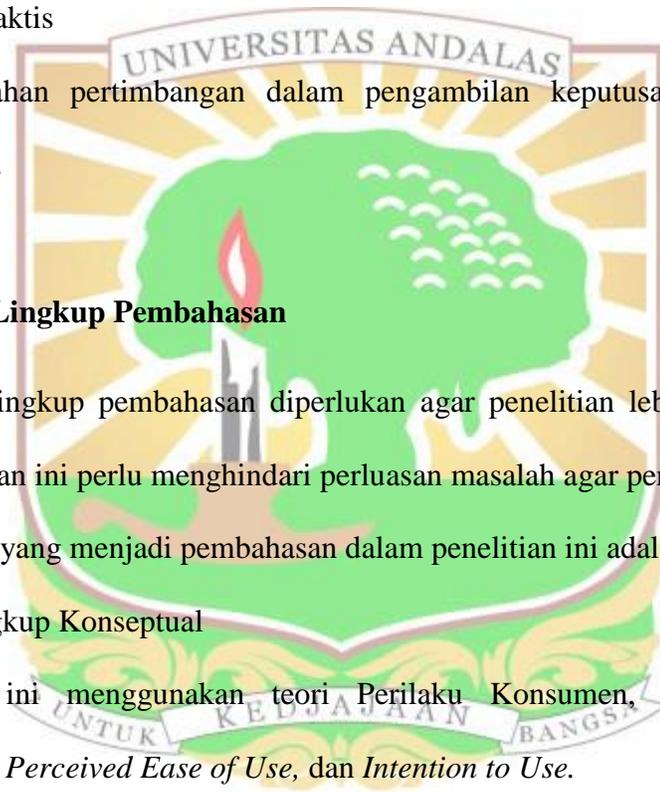
Ruang lingkup pembahasan diperlukan agar penelitian lebih sistematis dan terarah. Penelitian ini perlu menghindari perluasan masalah agar penelitian tidak bias. Adapun hal-hal yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Ruang Lingkup Konseptual

Penelitian ini menggunakan teori Perilaku Konsumen, *Trust*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to Use*.

2. Ruang Lingkup Kontekstual

Konteks penelitian ini adalah siswa SMA di DKI Jakarta yang berminat menjadi pengguna (*user*) dari Ruangguru.



1.6 Sistematika Penulisan

Gambaran pembahasan dalam beberapa bab dijelaskan dalam sistematika penulisan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan untuk memperkuat penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis yang akan digunakan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai cara atau metode yang digunakan dalam kaitannya dengan objek, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis data atau pembahasan hasil penelitian sehingga diketahui mengenai hasil dari hipotesis yang diuji. Bab ini merupakan pokok dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.

