

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Perguruan Tinggi Negeri (PTN) merupakan instansi pendidikan tinggi yang berada dalam lingkup pengelolaan pemerintah [1]. PTN menawarkan kualitas pendidikan yang diakui secara nasional, prospek karir yang menjanjikan serta biaya pendidikan yang relatif lebih terjangkau dibandingkan perguruan tinggi swasta [2]. Hal inilah yang menjadikan PTN banyak diminati oleh calon mahasiswa. Tingginya minat terhadap PTN menjadikan proses seleksi penerimaan mahasiswa baru di PTN sebagai fenomena yang menarik perhatian setiap tahunnya [3]. Proses seleksi tersebut terdiri dari dua jalur nasional, yaitu Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP) dan Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT), yang diselenggarakan oleh Balai Pengelolaan Pengujian Pendidikan (BPPP). Selain itu, terdapat juga jalur seleksi mandiri yang diselenggarakan oleh masing-masing Perguruan Tinggi Negeri (PTN) [2] [4].

Tabel 1.1 Peserta Jalur Seleksi Nasional Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia

Jalur Seleksi	Tahun	Peserta	Lolos	Persentase Lolos
SNMPTN	2022	612.049	120.643	19.72%
SBMPTN		800.852	192.810	24.08%
SNBP	2023	663.216	143.805	21.68%
SNBT		803.852	223.217	27.77%
SNBP	2024	702.312	156.029	22,22%
SNBT		785.058	231.104	29.43%

Sumber: kemdikbud.go.id

Tabel 1.1 menyajikan data peserta jalur seleksi nasional PTN dalam tiga tahun terakhir, yang menunjukkan bahwa tingkat lolos melalui jalur SNBP dan SNBT tidak melebihi 30%. Bahkan, untuk jalur SNBP, persentase kelulusan tidak

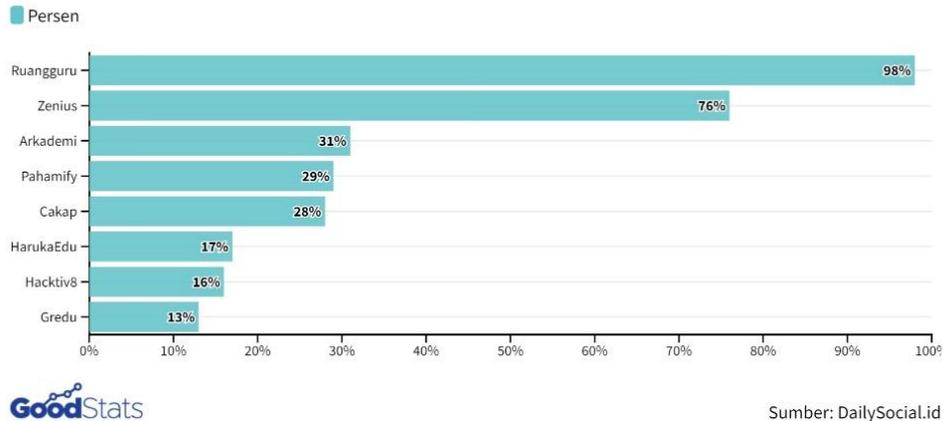
mencapai 25%. Hal ini membuat persaingan dalam jalur seleksi nasional semakin ketat dan kompetitif [2] [5]. Selain persaingan yang semakin ketat, calon mahasiswa juga dihadapkan pada berbagai kendala, seperti materi tes yang tidak sepenuhnya diajarkan di sekolah, tingkat kesulitan soal yang tinggi karena soal yang disajikan merupakan soal *Higher Order Thinking Skills* (HOTS), serta keterbatasan waktu dalam pengerjaan ujian [4] [6]. Sebagai upaya menghadapi tantangan tersebut, banyak calon mahasiswa yang mencari strategi tambahan untuk meningkatkan kesiapan dalam menghadapi seleksi nasional PTN. Salah satu strategi yang umum dilakukan adalah mengikuti Bimbingan Belajar [7].

Bimbingan belajar, atau yang lebih dikenal sebagai Bimbel, merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu calon mahasiswa yang membutuhkan materi pelajaran tambahan agar dapat belajar dengan lebih optimal [7]. Awalnya, bimbel hanya dilakukan secara tatap muka dalam ruangan secara langsung. Namun, dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem bimbingan belajar mulai mengalami perubahan dari metode konvensional menjadi model pembelajaran berbasis daring [8]. Perubahan ini membawa berbagai manfaat, terutama dalam hal fleksibilitas waktu, tempat, dan biaya [4]. Melalui perubahan ini, materi pembelajaran dan *TryOut* dapat diakses kapan pun dan dimana pun tanpa memerlukan kehadiran fisik di kelas [9] [10]. Selain itu, biaya yang dibutuhkan juga lebih terjangkau. Munculnya platform digital berbasis aplikasi menjadi penanda dari perubahan tersebut [8], salah satunya adalah aplikasi Ruangguru yang telah dikenal luas di kalangan pelajar.

Ruangguru merupakan salah satu bimbingan belajar sekaligus perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia yang didirikan pada tahun 2014 oleh Belva Devara dan Iman Usman. Dua tahun setelah berdiri, tepatnya pada tahun 2016, Ruangguru meluncurkan aplikasi berbasis mobile sebagai upaya memperluas akses pendidikan berbasis digital. Keberhasilannya dalam industri teknologi pendidikan dibuktikan melalui berbagai penghargaan bergengsi, baik di tingkat nasional maupun internasional [11].

8 Startup Edukasi Paling Populer di Indonesia

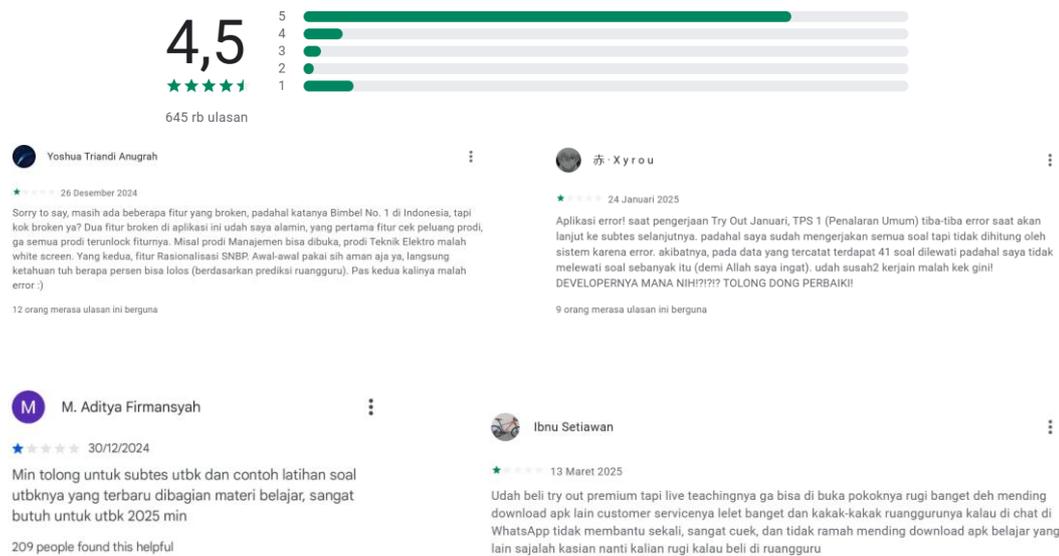
Q1 Tahun 2022



Gambar 1. 1 Startup Edukasi Terpopuler di Indonesia

Gambar 1.1 menyajikan daftar startup edukasi terpopuler di Indonesia pada tahun 2022 [12]. Ruangguru menempati posisi teratas dengan tingkat popularitas mencapai 98 persen, mengalahkan tujuh startup edukasi lainnya yang tercatat. Popularitas ini mendorong pertumbuhan pengguna secara signifikan, dengan lebih dari 30 juta pengguna, meningkat dua kali lipat dari 15 juta pengguna pada tahun 2019, dengan mayoritas pengguna Ruangguru berasal dari jenjang pendidikan SMP dan SMA [13]. Berdasarkan laporan dari East Ventures tahun 2024, Ruangguru tercatat sebagai salah satu dari empat platform teknologi pendidikan (*education technology*) terkemuka di Asia Tenggara yang mewakili Indonesia [14]. Hal ini semakin memperkuat posisi Ruangguru sebagai salah satu aplikasi bimbingan belajar daring terbaik.

Sebagai platform bimbingan belajar daring, Ruangguru menyediakan berbagai layanan ataupun fitur dalam membantu pengguna dalam mempersiapkan diri menghadapi seleksi nasional PTN. Layanan atau fitur yang ditawarkan berupa Rasionalisasi SNBP untuk memprediksi peluang masuk di program studi dan PTN pilihan sebelum mendaftar secara resmi. Selain itu, terdapat fitur SNBT Center yang diperkenalkan pada tahun 2022. Fitur ini menyediakan akses ke berbagai materi UTBK beserta video pembelajaran serta *TryOut* UTBK untuk menguji kesiapan pengguna. Hasil dari *TryOut* tersebut tersebut dapat digunakan untuk memperkirakan peluang masuk ke PTN yang dituju, sehingga dapat menjadi solusi strategis dalam mempersiapkan diri menghadapi seleksi masuk PTN.



Gambar 1. 2 Komentar Pengguna Aplikasi Ruangguru

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa Ruangguru telah memperoleh rating 4.5 di *Google Play Store* dengan lebih dari 10 juta unduhan. Meskipun banyak pengguna memberikan rating lima di *Google Play Store* dan diakui sebagai salah satu platform terbaik, masih terdapat tantangan yang memengaruhi kesuksesan aplikasi ini, sebagaimana terlihat dari ulasan dengan rating satu terutama pada Rasionalisasi SNBP dan SNBT Center. Sebagian besar pengguna mengeluhkan berbagai permasalahan, seperti *error* pada saat mengakses Rasionalisasi SNBP, soal *TryOut* yang tidak terhitung akibat sistem yang *error*, serta video pembelajaran yang tidak dapat diakses. Kondisi ini dapat menyebabkan turunnya kualitas sistem (*system quality*) pada aplikasi Ruangguru. Selain itu, materi subtest dan *TryOut* UTBK yang tidak diperbarui menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dalam sistem kurang relevan serta tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Customer Service* yang dinilai kurang ramah dan tidak responsif terhadap keluhan pengguna juga mencerminkan dampak buruk dari rendahnya kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh Ruangguru.

Permasalahan yang ditemukan menunjukkan bahwa kualitas suatu aplikasi sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Buruknya kualitas sistem, informasi, dan layanan dapat menurunkan tingkat pemanfaatan aplikasi, bahkan mendorong pengguna untuk beralih ke platform lain yang dianggap lebih andal. Oleh karena itu, penting bagi Ruangguru untuk terus mengoptimalkan performa aplikasinya agar mampu memberikan layanan yang efektif dan selaras dengan

kebutuhan pengguna, dengan cara mengukur keberhasilan sistem informasi. Upaya peningkatan performa aplikasi perlu didasarkan pada hasil evaluasi yang terukur dan komprehensif. Sebagai dasar evaluasi yang objektif, diperlukan tolok ukur yang jelas dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi [15]. Keberhasilan tersebut dapat ditinjau dari berbagai aspek, seperti kualitas sistem, ketepatan informasi yang disampaikan, intensitas pemanfaatan oleh pengguna, tingkat kepuasan, serta manfaat yang dirasakan secara keseluruhan. Evaluasi dari sisi pengguna menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Ruangguru telah memenuhi tujuannya hingga dapat dikatakan sukses [16].

Evaluasi kesuksesan sebuah aplikasi dapat dilakukan dengan mengadopsi berbagai model, salah satunya adalah DeLone & McLean *Information System Success Model* (ISSM). Pemilihan model ini didasarkan pada penelitian sebelumnya oleh [15] yang berjudul “Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean”. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna. Selain itu, tingkat penggunaan juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan maupun kepuasan pengguna kemudian berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dari Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Sejalan dengan temuan tersebut, variabel-variabel dalam model DeLone dan McLean menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna merupakan faktor-faktor penting yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi tercapainya manfaat bersih dari penggunaan sistem informasi. Kemampuan model ini dalam mengukur manfaat bersih menjadi salah satu keunggulannya. Sebuah sistem informasi dinilai sukses apabila pengguna memperoleh manfaat bersih dari penggunaannya dan merasa puas karena sistem tersebut mampu menjalankan fungsinya secara optimal [17] [18] [19] [20] [21]. Beberapa studi yang menggunakan model ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang ada pada model ini dapat menghasilkan manfaat bersih (*net benefit*) yang signifikan terhadap penggunaan sistem tersebut [15] [16] [21].

Penerapan model ini memungkinkan dilakukannya evaluasi secara menyeluruh terhadap berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan Aplikasi Ruangguru.

Skripsi ini mengadopsi model DeLone & McLean ISSM (2003) dengan menggunakan enam variabel untuk menilai kesuksesan aplikasi Ruangguru, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan pada aplikasi Ruangguru. Oleh karena itu, judul dalam skripsi ini adalah "Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Ruangguru dalam Mendukung Persiapan seleksi nasional PTN menggunakan DeLone & Mclean". Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi, serta membantu pengguna dalam memaksimalkan manfaat yang dapat diperoleh dari platform bimbingan belajar digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang diangkat pada penelitian, yaitu “Bagaimana hasil evaluasi kesuksesan aplikasi Ruangguru dalam mendukung persiapan seleksi nasional PTN dengan menggunakan model DeLone & McLean?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian tetap terarah dan tidak mencakup pembahasan yang terlalu luas, ditetapkan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus pada Rasionalisasi SNBP serta SNBT Center yang merupakan layanan serta fitur dari Ruangguru.
2. Model konseptual yang digunakan adalah DeLone & McLean *Information System Success Model* (ISSM) 2003.
3. Penelitian ini menggunakan enam variabel, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta manfaat bersih (*net benefit*).

4. Responden merupakan pengguna aplikasi Ruangguru yang berada pada jenjang pendidikan SMA/SMK/MA.
5. Responden pernah menggunakan Rasionalisasi SNBP minimal satu kali dan SNBT Center minimal 4 kali.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi faktor yang memengaruhi kesuksesan Aplikasi Ruangguru dalam mendukung persiapan seleksi nasional PTN dengan menggunakan model DeLone & McLean ISSM.

1.5 Manfaat Penelitian

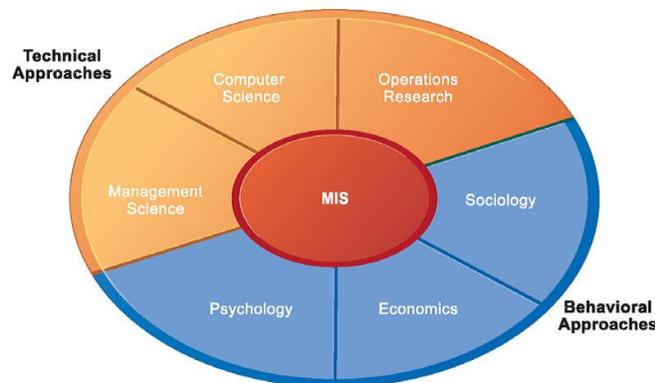
Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam studi evaluasi sistem informasi, khususnya dalam penerapan model DeLone & McLean pada aplikasi bimbingan belajar digital.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Ruangguru dalam meningkatkan aplikasi, khususnya pada aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi calon mahasiswa PTN mengenai efektivitas Ruangguru dalam membantu persiapan seleksi masuk perguruan tinggi, sehingga pengguna dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam memilih platform bimbingan belajar.
4. Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan bimbingan belajar digital lainnya dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling terintegrasi serta memiliki peran dalam pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, serta penyebaran informasi [22]. Secara umum, sistem informasi dapat dikaji melalui dua

pendekatan utama, yaitu pendekatan teknis (*Technical Approaches*) dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*) yang ditunjukkan seperti gambar dibawah.



Gambar 1. 3 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Gambar 1.3 merupakan pendekatan Manajemen Sistem Informasi yang terdiri dari dua bagian yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical approaches* merujuk pada penggunaan disiplin ilmu komputer dan manajemen untuk mempelajari dan mengembangkan sistem informasi. Sedangkan *behavioral approaches* lebih berfokus pada aspek-aspek perilaku yang muncul selama pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi jangka panjang [23].

Penelitian ini menggunakan *behavioral approaches* karena fokus utamanya adalah pada evaluasi kesuksesan aplikasi Ruangguru dalam mendukung persiapan seleksi nasional PTN berdasarkan model DeLone & McLean. Hal tersebut mencakup kepuasan pengguna, tingkat penggunaan, serta manfaat yang dirasakan. *Behavioral approaches* menekankan pada bagaimana individu merespons dan beradaptasi terhadap teknologi informasi, termasuk persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Sebagai sebuah sistem informasi berbasis digital, Ruangguru memiliki peran penting dalam mendukung proses belajar siswa, khususnya dalam persiapan menghadapi seleksi masuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Platform ini mengelola data pengguna, menyediakan materi pembelajaran yang relevan, dan memfasilitasi komunikasi antara siswa dan guru. Melalui layanan dan fitur seperti video pembelajaran, *TryOut* UTBK, dan rasionalisasi SNBP, Ruangguru memberikan pengalaman belajar yang lebih personal, efisien, dan mudah diakses [11].

Dalam konteks evaluasi keberhasilan sistem informasi seperti Ruangguru, model DeLone & McLean *Information Systems Success Model* (ISSM) menjadi

kerangka yang tepat. Model ini mencakup enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [17]. Keenam dimensi ini tidak hanya menilai sistem dari aspek teknis, tetapi juga memperhatikan dampaknya terhadap perilaku pengguna dan hasil yang diperoleh. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan model tersebut untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Ruangguru berhasil dalam mendukung kebutuhan belajar dan mempersiapkan calon mahasiswa dalam menghadapi seleksi nasional PTN.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan digunakan sebagai panduan dalam menyusun setiap bagian skripsi, memastikan keseragaman format, serta membantu dalam membatasi ruang lingkup pembahasan. Langkah-langkah dalam skripsi ini disusun ke dalam lima bab, yang terdiri dari:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memuat pembahasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, relevansi Sistem Informasi, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat pembahasan mengenai landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang akan dibahas, mencakup Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru, Bimbingan Belajar, Aplikasi Ruangguru, Model Penelitian, dan Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari skripsi ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam skripsi ini, mencakup tahapan penelitian, identifikasi masalah, studi observasi dan

literatur, penyusunan kuesioner, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian, uji reliabilitas, serta proses pengolahan dan analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil yang diperoleh setelah pelaksanaan penelitian dan penyebaran kuesioner. Selanjutnya, hasil tersebut dianalisis dalam beberapa bagian, meliputi statistik deskriptif, statistik inferensial, pengujian hipotesis, serta pembahasan terkait temuan penelitian.

BAB V

PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran yang bersifat konstruktif sebagai masukan untuk perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini akan berisikan referensi atau sumber literatur yang digunakan dan dirujuk dalam penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa foto atau dokumen yang mendukung fakta dari skripsi ini.