

**LAPORAN HASIL AKHIR PENELITIAN**

**Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pembelajaran dan Kualitas  
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ruangguru**



**OLEH:**

**MOH. KHUSNURIDLO (KETUA)  
BADRUDIN (ANGGOTA)  
FIKI DWI SEMBILAN (ANGGOTA)**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
IAIN JEMBER  
2021**

## HALAMAN IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. a. Judul penelitian : Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pembelajaran dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ruangguru  
b. Jenis penelitian : Kualitatif  
c. Kategori penelitian : Penelitian pengembangan program studi
2. Peneliti:  
**Ketua Tim**  
Nama : Prof. Dr. H. Moh. Khusnuridlo, M.Pd.  
NIP : 196507201992031003  
Jabatan : Guru Besar  
Jurusan : Tadris Bahasa Inggris  
Vak Wajib : Ilmu pendidikan  
  
**Anggota:**  
Nama : Badrudin, M.Pd.  
Jabatan : Dosen  
  
Nama : Fiki Dwi Sembilan  
NIM : T20196172  
Jabatan : Mahasiswa  
Jurusan : Tadris Bahasa Inggris
3. Lokasi penelitian : Jember
4. Biaya : Rp.10.000.000
5. Sumber dana : Mandiri

Jember, 15 November 2021

Menyetujui,

Peneliti,

Ketua LP2M IAIN Jember

Ketua Tim



Dr. H. Moh. Khusnuridlo, S.Ag., M.Pd.I  
11102000031018

Prof. Dr. H. Moh. Khusnuridlo, M.Pd.  
NIP. 196507201992031003

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pembelajaran dan Kualitas  
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ruangguru

Moh. Khusnuridlo  
Badrudin  
Fiki Dwi Sembilan

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi manajemen pembelajaran dan kualitas layanan secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling berdasarkan persamaan Slovin. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen survei sinkron dengan program skala Likert. Hasilnya adalah sistem informasi manajemen pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Ruangguru. Hasilnya adalah sebagai berikut: sistem informasi manajemen pembelajaran (X1) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y1). Kemudian, kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan kualitas layanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y1). Terakhir, sistem informasi manajemen pembelajaran dan kualitas layanan secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara simultan; variabel X1 dan X2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y1

Kata Kunci ; LMS, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan;

# BAB I PENDAHULUAN

## I. Latar Belakang Penelitian

Penggunaan platform belajar online meningkat secara signifikan sejak kegiatan belajar di sekolah- sekolah dibatasi karena pandemi corona. Tercatat lebih dari 1 juta siswa menggunakan ruangguru. Di masa pandemi Covid-19 ini, ruangguru mengeluarkan program baru untuk membantu para pelanggan, khususnya guru dan siswa di Indonesia. Program ini dinamakan "program sekolah online gratis". Program ini melayani pengguna dengan paket belajar yang dapat diakses secara online. Paket pembelajaran tersebut berupa kumpulan video pembelajaran berdasarkan tema dan tingkatan kelas, try out gratis, dan kumpulan soal-soal yang disediakan jawabannya. Program ini merupakan bagian dari sistem manajemen pembelajaran (LMS) untuk semua guru dan kepala sekolah. LMS menyediakan metode pembelajaran online yang efektif, metode, dan format manajemen sumber daya manusia di sekolah. Dalam hal ini, LMS berfungsi sebagai pembelajaran yang diatur sendiri oleh pengguna (Baggetun & Wasson, 2006; Moos & Ringdal, 2012)

Jumlah siswa yang menggunakan aplikasi ruangguru mencapai lebih dari 15 juta siswa dari tingkat SD hingga SMA di seluruh Indonesia. Siswa yang menggunakan aplikasi ruangguru di tingkat SMA di Wilayah Jawa Barat I (Kota Bandung, Kabupaten Bandung, dan Cimahi) per tanggal 17 September 2020 diketahui sebanyak 300 siswa. Sistem informasi manajemen pembelajaran atau learning management information system (LMIS) ini bertujuan untuk menyediakan informasi yang digunakan untuk menghitung biaya layanan esensial, produk, dan tujuan lain yang diinginkan oleh manajemen. Sistem ini juga menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam perencanaan, pengendalian, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan. Lebih jauh lagi, sistem informasi manajemen pembelajaran (learning management information system/LMIS) ini menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. LMIS ini biasanya menghasilkan informasi untuk memonitor kinerja, menjaga koordinasi, dan menyediakan informasi untuk menjalankan organisasi. Umumnya, LMIS mengambil data dari sistem pemrosesan transaksi dengan berbagai indikator. Indikator dalam LMIS ini meliputi perangkat lunak, perangkat keras, basis data, prosedur, dan brain ware (Ismawati & Anggia, 2021; Seprilia et al., 2017). Selanjutnya, kualitas pendidikan biasa disebut dengan "total quality education", yang indikatornya meliputi perbaikan berkelanjutan, jaminan kualitas, perubahan budaya, organisasi terbalik, dan menjaga kedekatan dengan pelanggan.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa masih ada pekerjaan rumah (PR) bagi tim ruangguru. PR tersebut terutama pada manajemen pembelajaran (LMIS) dan kualitas layanan (SQ). Sebagai contoh, ada keluhan dari pengguna ruangguru ketika akun pengguna muncul kata "tidak tersedia" yang memungkinkan pengguna untuk melapor ke departemen pendidikan. Proses berlanjut dimana seorang konsultan akan memberikan solusi setelah menanyakan

kendala teknis kepada tim teknisi. Pola ini dinilai tidak efektif oleh pengguna karena banyak keluhan dari pengguna tentang penyelesaian suatu masalah oleh ruangguru. Kepuasan pengguna (siswa) merupakan prioritas utama pelayanan di ruangguru. Hal ini tercermin dari visi yang dimiliki oleh ruangguru. Ruangguru berusaha untuk mengguncang pasar yang lebih luas sesuai dengan visi tersebut. Lima belas juta siswa telah terdaftar di ruangguru dari 50 juta siswa di seluruh Indonesia. Artinya, ruangguru masih menargetkan 35 juta siswa lagi. Para peneliti meyakini peluang tersebut akan terwujud jika kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di ruangguru berjalan dengan maksimal. Berdasarkan kajian tersebut, peneliti meyakini bahwa apa yang terjadi pada kasus ruangguru merupakan sebuah fenomena, dan oleh karena itu, penelitian ini merupakan jenis penelitian fenomenologi (Bramastia, 2021; Kusuma, 2019).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang melaporkan penerapan ruangguru oleh peneliti yang berbeda. Pertama, Cahyani (2016) melaporkan hasil penelitiannya dengan judul "Analisis penerimaan aplikasi ruangguru sebagai media pemenuhan informasi akademik siswa MA di Surabaya berdasarkan model UTAUT2". Penelitian ini menjelaskan bahwa pemanfaatan aplikasi ruangguru dapat ditinjau dengan model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang dikemukakan oleh Venkatesh dkk. (2012). Kedua, Langi & Londa (2019) melaporkan model judul penelitian "Pengaruh Komunikasi Media Online Aplikasi ruangguru PT: Ruang Raya Indonesia Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Siswa SMA Negeri 1 Manado." Penelitian ini menjelaskan tentang ruangguru sebagai sebuah platform media. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran ruangguru sebagai media pembelajaran daring telah mempengaruhi prestasi belajar siswa di SMAN 1 Manado (Langi et al., 2018). Ketiga, Shoumi (2019) melaporkan penelitiannya yang berjudul "Peran Multimedia dalam Pendidikan pada Aplikasi ruangguru". Penelitian ini menjelaskan bahwa ruangguru hadir sebagai salah satu alternatif mentor belajar daring yang dapat dengan mudah diakses melalui smartphone, laptop, atau tablet. Ketiga laporan penelitian tersebut menunjukkan apa saja yang sudah diteliti terkait ruangguru dan apa saja yang belum dilakukan oleh peneliti lain (Shoumi, 2019).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi research gap oleh Cahyani (2016) yang menjelaskan penerimaan aplikasi ruangguru oleh pengguna melalui model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). Secara khusus, penelitian ini berfokus pada penerimaan aplikasi ruangguru menurut Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1986). Dengan demikian perbedaan penelitian ini adalah penerimaan aplikasi ruangguru ditinjau dengan TAM karena sebelumnya sudah pernah diteliti dengan model UTAUT2.

Penelitian ini memiliki perbedaan pada variabel X1 dan X2, yaitu sistem informasi manajemen pembelajaran dan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pembelajaran dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi ruangguru".

## **II. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerimaan aplikasi ruangguru menurut Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1986)?

## **III. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengeksplorasi penerimaan aplikasi ruangguru menurut Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1986).

## **IV. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan tentang model pembelajaran jarak jauh. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan pembelajaran yang mengintegrasikan alat teknologi kedalam pembelajaran untuk meningkatkan keterlibatan (*engagement*) dan motivasi belajar mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada guru atau dosen tentang penerapan pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan integrasi teknologi sederhana dalam aktifitas pembelajaran. Selain itu, penelitian ini dapat berkontribusi untuk pembuatan kebijakan bagi pimpinan perguruan tinggi tentang model pembelajaran jarak jauh yang bermakna.

3. Manfaat empiris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih secara empiris tentang penelitian sejenis, misalnya penerapan podcast untuk pembelajaran daring yang telah dilakukan sebelumnya dan juga sebagai bahan komparasidan bahan studi lanjut bagi penelitian sejenis berikutnya.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Sistem Informasi Manajemen Pembelajaran E-Learning**

Sistem informasi manajemen pembelajaran (LMIS) adalah sekumpulan prosedur gabungan yang mengumpulkan dan menghasilkan data yang dapat diandalkan, relevan, dan terorganisir. Oleh karena itu, dengan hasil yang baik dari sistem ini akan mendukung proses pengambilan keputusan suatu organisasi. Singkatnya, LMIS adalah sekelompok proses di mana data diperoleh, dianalisis, dan ditampilkan dengan cara yang berguna untuk tujuan pengambilan keputusan (Marcel, 2019). LMIS adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam organisasi. Komponen-komponen tersebut meliputi informasi akuntansi yang terintegrasi dengan sistem yang bekerja secara harmonis untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya oleh pengguna. Dalam konsep sistem informasi manajemen pembelajaran, semua elemen dan sub elemen yang terkait harus terintegrasi untuk membentuk sistem informasi manajemen pembelajaran yang berkualitas (learning management information system/LMIS). LMIS sendiri mengatur pemanfaatan sumber daya manusia, teknologi, prosedur, dan data untuk menghasilkan informasi bagi sebuah institusi atau organisasi. Beberapa peneliti melaporkan manfaat dan peran penting dari aplikasi tersebut, menggarisbawahi peran penting sistem informasi manajemen pembelajaran sebagai berikut (Dinis Sousa et al., 2020; Irawati & Jonatan, 2020; Prakoso et al., 2020; Shofa, 2019).

### **B. Mengoptimalkan Kegiatan Operasional Organisasi Pendidikan**

Sistem informasi manajemen (MIS) dapat mengurangi biaya operasional, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kinerja. Tujuan dari LMIS dalam dunia pendidikan adalah untuk mendukung fungsi- fungsi manajemen; planning, organizing, staffing, directing, evaluating, coordinating (POSDEC), dan budgeting untuk mendukung tercapainya tujuan dan sasaran fungsi-fungsi operasional dalam organisasi pendidikan. Dengan adanya LMIS di dunia pendidikan, diharapkan dapat mempermudah penyusunan informasi manajemen sekolah menjadi terstruktur dengan baik (Rokhayati Rosa, 2020; Turban et al., 2014; Zagoumenov, 2020). Lebih lanjut, informasi tersebut dapat membantu menggambarkan keadaan sekolah baik dari segi fisik maupun sumber daya manusia yang berpartisipasi di dalamnya.

### **C. Mempermudah Pengambilan Keputusan oleh para Pendidik Hingga Manajer.**

Salah satu tugas penting pemimpin pendidikan adalah pengambilan keputusan yang berkaitan dengan institusi pendidikan. Pimpinan dapat menggunakan LMIS sebagai alat bantu pengambilan keputusan. LMIS tidak hanya sebagai bahan pengambilan keputusan pada tahap tertentu tetapi juga dapat

menjadi bahan baku bagi pengambil keputusan pada tahap berikutnya. Secara teori, peran learning management information system (LMIS) dalam kegiatan pendidikan dapat menjadi sistem yang dapat diandalkan dalam kegiatan manajemen untuk mengambil keputusan manajemen, baik berupa keputusan pada kegiatan rutin maupun keputusan yang bersifat strategis.

#### **D. Meningkatkan kemampuan organisasi pendidikan agar lebih unggul dan kompetitif**

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi rendahnya kualitas layanan pendidikan adalah dengan menggunakan LMIS. LMIS dalam dunia pendidikan merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk kebutuhan manajemen guna mendukung fungsi dan kegiatan manajemen dalam sebuah organisasi pendidikan. Dengan menggunakan fasilitas teknologi informasi, pelayanan di lembaga pendidikan atau institusi lainnya dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi dalam organisasi diharapkan dapat mengubah struktur organisasi dan proses kerja. Perubahan tersebut berdampak pada organisasi secara mendasar, antara lain pada struktur pelaporan, pengawasan, substansi pekerjaan, dan pembagian kerja. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan produktivitas manajer, kualitas pengawasan dan mengurangi jumlah manajer tingkat menengah sehingga menyederhanakan struktur hirarki organisasi yang lebih datar. Struktur organisasi yang horizontal, lebih desentralistik, lebih terkoordinasi, lebih sempit seperti tugasnya, dan memiliki rasio staf profesional yang lebih signifikan (Lisetskaya & Kovalishin, 2020; Marcel, 2019; Turban et al.)

Fungsi-fungsi manajemen yang baik meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), kepemimpinan (leading), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Fungsi-fungsi tersebut tentu sangat dibutuhkan untuk keberhasilan kegiatan dalam suatu organisasi, termasuk dalam organisasi di lembaga pendidikan. Keberhasilan menjalankan fungsi manajemen tersebut didukung oleh sebuah sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh para manajer (pimpinan) lembaga pendidikan. LMIS merupakan sebuah sistem berbasis komputer yang memasok informasi kepada para pengguna dengan kebutuhan yang sama. LMIS diciptakan untuk memastikan bahwa eksekutif pendidikan dapat melaksanakan tugasnya dengan benar dan memadai, dan para pemimpin dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat (Lisetskaya & Kovalishin, 2020; Marcel, 2019; Turban et al., 2014).

#### **E. Kualitas Layanan Aplikasi Ruangguru**

Ruangguru juga memiliki aplikasi mobile untuk memudahkan siswa mengerjakan berbagai tugas dan berkomunikasi langsung dengan guru secara online. Guru-guru di ruangguru siaga setiap hari selama 16 jam. Siswa dapat dengan cepat mengerjakan soal-soal yang sulit, mengunggah, mengobrol, atau menelepon guru secara online melalui fasilitas yang disediakan. Dengan meluncurkan aplikasi mobile on demand, pembelajaran jarak jauh menjadi intensif bagi siswa dan karena difasilitasi dengan guru memungkinkan siswa untuk mendapatkan keuntungan dari penggunaan smartphone. Artinya, belajar

privat dengan ruangguru kini bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Terkait dengan kemudahan tersebut, ruangguru.com juga mempermudah akses orang tua untuk memantau perkembangan belajar anak melalui aplikasi Ruangguru-Orangtua yang diluncurkan pada September 2016. Dengan aplikasi ini, orang tua dapat mengetahui jadwal pribadi, melihat laporan belajar, memberi nilai, dan memberi masukan kepada guru untuk mendukung proses belajar yang membuat siswa merasa nyaman. Aplikasi ini dibuat dengan sangat menarik dan mudah dimengerti dari segi user interface. Pada Gambar 2.2, kita dapat melihat tampilan awal dari ruangguru, dimana tampilannya sangat mudah dipahami oleh setiap pengguna. Pengguna tidak perlu lagi membaca manual book atau petunjuk aplikasi dan lain sebagainya karena setiap fitur atau icon yang ada pada aplikasi sudah dilengkapi dengan keterangan yang mudah dimengerti. Penggunaan jenis huruf, warna, dan tata letak juga disesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Pengguna hanya perlu menirukan sesuai dengan pengetahuannya. Selain itu, ruangguru juga menyediakan fasilitas chatting antara pengguna dan guru (Bahaudin, 2020; Ismawati & Anggia, 2021; Maula, 2020).

#### **F. Kepuasan Pelanggan dengan Model Penerimaan Teknologi**

Model penerimaan teknologi atau disingkat TAM didasarkan pada Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA menjelaskan reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) yang pada akhirnya akan mempengaruhi penerimaan mereka terhadap teknologi tersebut. Kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi intensitas penggunaan dan konsekuensinya, yaitu perilaku penggunaan. Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan: tentang penentuan penerimaan umum terhadap komputer dan perilaku atau sikap pengguna dalam suatu populasi. Teori TAM menyatakan bahwa niat perilaku untuk menggunakan ditentukan oleh dua keyakinan. Pertama, persepsi kegunaan adalah bagaimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem itu mudah (Budiman, 2017).

Model evaluasi yang sering digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi adalah End- User Computing Satisfaction, Task Technology Fit, Human Organization-Technology (HOT), dan Technology Acceptance Model (TAM). TAM digunakan untuk menguji kepuasan penerimaan pelanggan dalam sebuah institusi e-learning. Faktor penerimaan teknologi dapat berasal dari pengguna dan sistem itu sendiri. Faktor tersebut dapat berupa aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kekhawatiran individu, dan dampak teknologi terhadap pengguna.

Sedangkan dari sistem itu sendiri dapat berupa jaringan komputer dan keadaan komputer. Tujuan utama dari TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang dapat menjelaskan perilaku penggunanya. Model TAM mengkonseptualisasikan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Jika ditelusuri, filosofinya berasal dari pendekatan teori psikologi untuk menjelaskan pengguna yang mengacu pada kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna.

Karakteristik dari model TAM adalah sederhana namun dapat memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi (Farida et al., 2019).

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Dalam hal ini, peneliti mencari informasi tentang gejala yang ada, mendefinisikan dengan jelas tujuan yang ingin dicapai, merencanakan bagaimana cara mendekatinya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan sesuai dengan metodologi yang dilakukan para ilmuwan (Sugiyono, 2015).

### **B. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen: Sistem Informasi Manajemen (X1) dan Kualitas Layanan (X2). Variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y1). Variabel X1 atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem informasi manajemen pembelajaran, dan variabel X2 adalah kualitas layanan secara keseluruhan. Variabel terikat atau Y dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I. Definisi operasional variabel X1 adalah terkait dengan sistem informasi manajemen pembelajaran pada aplikasi ruangguru. Sedangkan definisi operasional X2 adalah kualitas layanan yang diberikan oleh ruangguru. Sedangkan definisi operasional variabel Y adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I.

### **C. Instrumen dan Pengumpulan Data**

Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 40 butir dan model skala Likert. Jumlah pertanyaan untuk variabel X1 sebanyak 14 item, dan jumlah pertanyaan variabel X2 sebanyak 12 item. Sedangkan jumlah pertanyaan variabel Y sebanyak 14 item. Setiap variabel X1, X2, dan Y menggunakan skor untuk melakukan perhitungan statistik. Pengambilan data dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner secara online kepada responden yang dapat diakses. Para calon responden diminta untuk mengisi kuesioner secara lengkap pada lembar jawaban yang telah disediakan secara terpisah dari Google Form. Setelah itu, seluruh responden mengembalikan kuesioner yang telah diisi lengkap dengan mengklik submit pada Google Form. Setelah semua data terkumpul, peneliti mengumpulkan semua jawaban dari kuesioner dengan menggunakan perangkat lunak. Hasilnya berupa nominal dan interval. Selanjutnya, semua data direkap untuk menghasilkan bahan mentah yang akan diolah secara statistik. Uji statistik menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 2020 dengan menggunakan uji pengaruh sederhana regresi linier.

Tabel 1. Keandalan Cronbach's Alpha

Tidak	Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Hasil	Interpretasi
1	Sistem Informasi Manajemen (X1)	0,864	0,60	0,864 > 060	Dapat diandalkan
2	Kualitas Layanan (X2)	0,760	0,60	0,760 > 060	Dapat diandalkan
3	Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,821	0,60	0,821 > 060	Dapat diandalkan

Sumber data detail: [https://drive.google.com/drive/folders/1pR1ySks0ymlqqLAGrvzJfLOTW4GPX\\_fv](https://drive.google.com/drive/folders/1pR1ySks0ymlqqLAGrvzJfLOTW4GPX_fv)

#### D. Peserta

Partisipan diambil dengan menggunakan persamaan rumus Slovin, purposive sampling. Oleh karena itu, penelitian ini mengikuti kaidah pendekatan probability sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah 300 pengguna aplikasi ruangguru tingkat SMA pada tahun 2020 di Regional I Jawa Barat, Provinsi Jawa, Indonesia. Sebagai perbandingan, sampelnya adalah 171 responden, perempuan 93 responden (54,8%) dan laki-laki 78 responden (54,2%). Seluruh partisipan adalah siswa SMA. Sebagian besar responden berdomisili di sekolah-sekolah di Kota Bandung sebanyak 76 responden (44,1%), Kabupaten Bandung sebanyak 48 responden (28,8%), dan Kota Cimahi sebanyak 47 responden (27,1%).

#### E. Hipotesis

Hipotesis penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- Ho: Tidak terdapat pengaruh positif Sistem informasi manajemen pembelajaran (X1) terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional I Jawa Barat (Y)

Ha: Terdapat pengaruh positif Sistem informasi manajemen pembelajaran (X1) terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional I Jawa Barat (Y)
- Ho: Tidak terdapat pengaruh positif dari kualitas layanan secara keseluruhan (X2) terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional I Jawa Barat (Y).

Ha: Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan secara keseluruhan (X2) terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional I Jawa Barat (Y).
- Ho: Tidak terdapat pengaruh positif Sistem informasi manajemen pembelajaran (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional I Jawa Barat secara simultan (Y). Ha: Terdapat pengaruh positif Sistem informasi manajemen pembelajaran (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional I Jawa Barat secara simultan (Y).

## BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mencoba menjawab tiga pertanyaan penelitian atau hipotesis, dan oleh karena itu berikut ini adalah hasil pengujiannya.

### A. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis 1 adalah menguji apakah terdapat pengaruh positif sistem informasi manajemen pembelajaran terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru regional Jawa Barat I. Untuk menguji hipotesis tersebut, peneliti menggunakan uji regresi sederhana. Uji regresi sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga analisisnya menggunakan analisis regresi linier. Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic Versi 25. Berikut adalah ringkasan hasil uji regresi sederhana antara variabel X1 dan Y sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Regresi Sederhana (X1-Y)

Model	Koefisien			t	Sig.
	Koefisien Tidak Terstandarisasi		Koefisien Standar		
	B	Standar Kesalahan	Beta		
Ya.	.386	.066	.396	5.864	.000
KUALITAS LAYANAN	.602	.080	.509	7.530	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil tabel di atas, diperoleh nilai t hitung sebesar 5.864 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel learning management information system (LMIS) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ruangguru. Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa LMIS berpengaruh secara signifikan terhadap customer satisfaction (CS). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t, dimana peneliti memperoleh nilai t hitung sebesar 5,864. Peneliti menyimpulkan bahwa CS dari aplikasi ruangguru dipengaruhi oleh LMIS sebesar 74,5%. LMIS yang ideal memberikan CS yang baik, dan sebaliknya, LMIS yang rendah dapat berimplikasi pada kurangnya tingkat kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru.

Terlihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa LMIS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap CS. Hal ini logis karena LMIS sangat memperhatikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, data atau informasi yang lengkap sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal. Seseorang akan merasa puas dengan informasi yang diberikan apabila informasi tersebut lengkap dan memiliki nilai sasaran yang tepat. Oleh karena itu, pengelolaan sistem informasi yang baik sangat mendukung pelayanan yang diberikan. Selain itu, perangkat lunak yang digunakan dalam sistem ini harus sesuai dengan informasi

apa yang akan diberikan oleh sistem tersebut. Teknologi dan cakupan daya yang luas menjadi tantangan dalam mengembangkan sistem informasi manajemen pembelajaran ini (Atmaja & Azis, 2019; Shofa, 2019).

## B. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian hipotesis 2 adalah apakah terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru regional Jawa Barat I. Peneliti menggunakan uji regresi sederhana untuk menjawab hipotesis tersebut. Uji regresi sederhana digunakan untuk mencari pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Selain itu, terdapat hubungan linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga analisis menggunakan analisis regresi linier. Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic Versi 25. Berikut adalah ringkasan hasil uji regresi sederhana antara variabel X2 dan Y sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Regresi Sederhana (X2-Y)

Model	Koefisien			t	Sig.
	Koefisien Tidak Terstandarisasi		Koefisien Standar		
	B	Standar Kesalahan			
(Konstan)	5.805	2.284		2.542	.012
Ya.	.386	.066	.396	5.864	.000
KUALITAS LAYANAN	.602	.080	.509	7.530	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan tabel di atas, peneliti memperoleh nilai hitung variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 7.530 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 2 diketahui bahwa terdapat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru. Dengan melihat hasil uji hipotesis 2 diketahui bahwa kualitas layanan ruangguru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 7,530. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69,4%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang ideal memberikan kepuasan pelanggan, dan sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah dapat mempengaruhi kurangnya kepuasan pelanggan.

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator utama untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu instansi atau perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dari sebuah instansi atau perusahaan akan membuktikan bahwa instansi atau perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik. Memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan akan memperoleh nilai tambah yang luar biasa bagi perusahaan. Kualitas

pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang signifikan dari perusahaan karena kualitas pelayanan secara langsung berhubungan dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Panjaitan & Yuliati, 2016).

### C. Pengaruh sistem informasi manajemen pembelajaran (LMIS) dan kualitas layanan (SQ) terhadap kepuasan pelanggan (CS)

Pengujian Hipotesis 3 adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh positif antara sistem informasi manajemen pembelajaran (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I (Y). Uji hipotesis 3 digunakan uji regresi ganda. Uji regresi ganda memprediksi bagaimana dua atau lebih variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic Version 25. Berikut adalah rangkuman hasil regresi ganda 2 prediktor antara X1 dan X2 terhadap Y.

Tabel 4. Uji Regresi Ganda

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Jumlah Kuadrat	df	Rata-rata Kuadrat	F	Sig.
1	Regresi	4752.358	2	2376.179	24.625	.000 <sup>b</sup>
	Sisa	1621.058	168	9.649		
	Total	6373.415	170			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN DAN LMIS

Uji signifikansi pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberartian dari variabel learning management information system (LMIS) dan kualitas layanan (SQ) terhadap kepuasan pelanggan (CS). Uji signifikansi menggunakan uji F. Hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 24,625 dengan tingkat signifikan 5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa LMIS dan SQ memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap CS.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 3 diperoleh hasil bahwa learning management information system (LMIS) dan service quality (SQ) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap customer satisfaction (CS), yang dibuktikan dengan uji F. Sedangkan sumbangan efektif kedua variabel secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (CS) adalah sebesar 74,6% dipengaruhi oleh LMIS dan SQ. Namun diketahui juga bahwa pengaruh lainnya atau sisanya sebesar 25,4% dipengaruhi oleh variabel lain seperti pemasaran, desain strategi, manajemen sumber daya manusia, dan kepemimpinan.

Dari hasil pengamatan peneliti, dalam hal ini diperoleh bahwa faktor LMIS dan SQ saling mendukung dalam meningkatkan CS pada aplikasi ruangguru regional Jawa Barat I. LMIS dan SQ yang tinggi akan memiliki kecenderungan kepuasan pelanggan (CS) yang tinggi pula karena pelanggan tentunya akan memilih yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Selain itu, pelanggan juga mencari apa yang dapat membuat mereka merasa puas sebelum memutuskan untuk terus membeli produk tersebut. Keputusan minat beli seseorang dipengaruhi oleh penilaian terhadap kualitas produk. Pelanggan cenderung menyukai produk yang menawarkan kualitas atau mutu, kinerja, atau fitur-fitur yang inovatif. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

## BAB V PENUTUP

### Kesimpulan

Melihat hasil analisis data mengenai sistem informasi manajemen pembelajaran (LMIS), kualitas layanan (SQ), dan kepuasan pelanggan (CS) Aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I, dapat disimpulkan sebagai berikut. Sistem informasi manajemen pembelajaran belum mencapai 75% dari target yang diharapkan dengan skor  $t=5,864$ . Kualitas layanan belum mencapai 65% dari target yang diharapkan dengan nilai  $t=7,530$ . Kepuasan pelanggan (CS) terhadap aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I belum mencapai 70% dari target yang diharapkan dengan skor  $t=2,542$ . Learning management information system (LMIS) berpengaruh secara signifikan terhadap customer satisfaction aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I. Nilai  $R^2 = 0,811$ , yang berarti pengaruh learning management information system terhadap customer satisfaction aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I sebesar 81,00% pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi sistem informasi manajemen pembelajaran, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan (SQ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (CS) aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I. Nilai  $R^2 = 0,833$ , yang berarti pengaruh kinerja akademik terhadap kepuasan pelanggan ruangguru Regional Jawa Barat I sebesar 83,30% pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Learning management information system (LMIS) dan kualitas layanan (SQ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan aplikasi ruangguru Regional Jawa Barat I. Nilai  $R^2 = 0,864$ , yang artinya, pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (CS) ruangguru Regional Jawa Barat I adalah sebesar 86,40% pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi sistem informasi manajemen pembelajaran dan kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

### Referensi

- Atmaja, A. P., & Azis, A. (2019). Sistem Informasi Terintegrasi Evaluasi Kegiatan Mengajar Dosen Sebagai Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal. *Matriks: Jurnal Manajemen Teknologi Dan Informatika*, 9(1), 1-6. <https://doi.org/10.31940/matrix.v9i1.1243>
- Baggetun, R., & Wasson, B. (2006). Pembelajaran yang diatur sendiri dan menulis terbuka. *European Journal of Education*, 41(3-4), 453-472. <https://doi.org/10.1111/j.1465-3435.2006.00276.x>
- Bahaudin, M. (2020). Analisis Penerapan Massive Open Online Course Diruangguru Dalam Meningkatkan Produk Jasa Pendidikan. <http://digilib.uin-suka.ac.id/41417/%0Ahttps://lens.org/063-870-138-706-183>
- Bramastia, B. (2021). Penggunaan bantuan kuota belajar kemendikbud di masa

- pandemi. *Epistema*, 2(1), 11-22. <https://doi.org/10.21831/ep.v2i1.40367>
- Budiman, H. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31-43. <https://doi.org/10.24042/atjpi.v8i1.2095>
- Dinis Sousa, R., Karimova, B., & Gorlov, S. (2020). Digitalisasi sebagai Arah Baru dalam Bidang Pendidikan. *E3S Web of Conferences*, 159, 9014. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015909014>
- Farida, R., Alba, A., Kurniawan, R., & Zainuddin, Z. (2019). Pengembangan Model Pembelajaran Flipped Classroom Dengan Taksonomi Bloom Pada Mata Kuliah Sistem Politik Indonesia. *Kwangsan: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(2), 104. <https://doi.org/10.31800/jtp.kw.v7n2.p104--122>
- Irawati, D. Y., & Jonatan, J. (2020). Evaluasi Kualitas Pembelajaran Online Selama Pandemi COVID-19: Studi Kasus Di Fakultas Teknik, Universitas Katolik Darma Cendika. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 135-144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>
- Ismawati, K., & Anggia, H. (2021). Analisis Implementasi Tpack pada Kursus Bahasa Inggris Ruang Guru. Dalam *Beyond Linguistika* (Vol. 4, Edisi 1). <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/bl/article/view/1977>
- Kusuma, W. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Learning Dengan Menggunakan UX Honeycomb. <http://repository.ub.ac.id/171665/>
- Langi, E., S., L. N., & Tulung, L. (2018). Pengaruh Komunikasi Media Online Aplikasi Ruang Guru Pt. Ruang Raya Indonesia Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Siswa Sma Negeri 1 Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3), 1-16. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/25077/24778>
- Lisetskaya, I. S., & Kovalishin, A. Y. (2020). Implementasi Pelatihan Jarak Jauh di Karantina di Departemen Kedokteran Gigi Anak Universitas Kedokteran Nasional Ivano Frankivsk. *Masalah Aktual dari Pengobatan Modern: Buletin Akademi Stomatologi Medis Ukraina*, 20(3), 241-244. <https://doi.org/10.31718/2077-1096.20.3.241>
- Marcel, D. G. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Mahasiswa Terintegrasi Secara Online: Studi Kasus "Universitas Gitwe. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 10(5), 59-67. <https://doi.org/10.26483/ijarcs.v10i5.6479>
- Maula, N. (2020). Analisis Pengaruh Eksternal Pada Perusahaan Start-Up Bidang Pendidikan: Penggunaan Teknik Analisis Pest Di Cv. Big Edu Indonesia. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 4(1), 645-658. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.59>
- Moos, D. C., & Ringdal, A. (2012). Pembelajaran yang Diatur Sendiri di Kelas: Tinjauan Literatur tentang Guru 's Role. *Educational Research International*, 2012, 15. <https://doi.org/10.1155/2012/423284>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Prakoso, L. A., Almisfalah, A. Q., & Kurniawan, E. A. (2020). Meningkatkan Keterampilan Siswa Dalam Pembelajaran Database, Mail Server Di Sekolah Smkn 9 Surakarta. *Buletin Literasi Budaya Sekolah*, 2(2), 164-168.

<https://doi.org/10.23917/blbs.v2i2.12845>

- Rokhayati Rosa, A. T. (2020). Model Rekeyasa Nilai Sistem Pendidikan Multikultural dalam Memperkuat Identitas Nasional di Era Revolusi Industri dan Society 5.0 (Studi R&D di Perguruan Tinggi Tebu Ireng Jawa Timur). *Jawa Timur. Pendidikan, Keberlanjutan Dan Masyarakat*, 3(1), 01–04. <https://doi.org/10.26480/ess.01.2020.01.04>
- Seprilia, D., Handayani, P. W., & Pinem, A. A. (2017). Faktor-faktor penerimaan pengguna yang mempengaruhi penggunaan mobile learning dalam memperkaya pembelajaran di luar kelas pada jenjang SMA. In 2017 Second International Conference on Informatics and Computing (ICIC). IEEE. <https://doi.org/10.1109/iac.2017.8280629>
- Shofa, N. (2019). Sistem Informasi Manajemen Akademik Dan Kompetensi Guru Untuk Meningkatkan Mutu Hasil Pembelajaran. *Jurnal ISTIGHNA*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.33853/istighna.v2i2.23>
- Shoumi, A. Z. (2019). Peran Multimedia Dalam Pendidikan Pada Aplikasi Ruang Guru. *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 2. <https://doi.org/10.25105/semnas.v0i0.5809>
- Sugiyono. (2015). Analisis Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung. Alfabeta. Alfabeta.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2014). Teknologi Informasi untuk Manajemen, Strategi Sesuai Permintaan untuk Kinerja, Pertumbuhan dan Keberlanjutan. Dalam *Pengetahuan Kertas . Menuju Sejarah Media Dokumen*. John Wiley & Sons.
- Zagoumenov, I. L. (2020). Pengembangan Kompetensi Manajerial Mahasiswa Berbasis Demokratisasi dan Informatisasi Proses Pendidikan di Universitas. *Pendidikan Terbuka*, 24(2), 55-64. <https://doi.org/10.21686/1818-4243-2020-2-55-64>

**LAPORAN PENGGUNAAN DANA PENELITIAN DANA BOPTN 2021**

No	Jenis Kegiatan	Vol	Frek	Sat	Harga	Jumlah	Pajak	
<b>A</b>	<b>PELAKSANAAN</b>							
1	PENGUMPULAN DATA					3450000		
	Uang Harian Enumerator	3	3	OH	150000	1350000		
	Transport Enumerator	3	3	OH	100000	900000		
	Honorarium Narsum data lapangan	2	2	2OH	300000	1200000	30000	
2	PENGOLAHAN DATA							
	Uang Harian	2	3	OH	150000	900000		
	Transport	2	3	OH	100000	600000		
3	PENYUSUNAN LAPORAN ANTARA							
	Uang Harian	2	3	OH	150000	900000		
	Transport	2	3	OH	100000	600000		
<b>B</b>	<b>PASCA PELAKSANAAN</b>							
1	DISEMINASI HASIL PENELITIAN					1800000		
	Honor Narasumber	2	1	JPL	300000	600000	30000	
	Honor Moderator	1	1	JPL	200000	200000	10000	
	Transportasi Peserta	8	1	OK	100000	800000		
	Konsumsi Peserta	8	1	Org	25000	200000		
2	PENYUSUNAN LAPORAN AKHIR					1225000		
	Uang Harian Penyusun Laporan	2	2	OH	150000	600000		
	Transport Penyusun laporan	2	2	OK	100000	400000		
	Penggandaan Laporan Penelitian	5	1	Bendel	45000	225000		
<b>C</b>	<b>BAHAN</b>					525000		
	Kertas	4	1	Rim	40000	160000		
	Balpoint	3	1	Box	30000	90000		
	Permanen Marker	5	1	Pcs	15000	75000		
	Map sneil	3	1	Buah	50000	150000		
	Buku Agenda	1	1	Pack	50000	50000		
		Jumlah Keseluruhan					10.000.000	70.000