

BAB II

GAMBARAN UMUM INDUSTRI *EDUTECH*

Sub bab ini menjelaskan gambaran umum industri *Edutech* di Indonesia sebagai penyedia layanan pembelajaran berbasis daring. Gambaran umum ini disajikan untuk memberikan pemahaman mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan platform *Edutech*, yang meliputi gambaran umum industri *Edutech* di Indonesia, perkembangan dan jenis platform *Edutech* yang digunakan dalam mendukung proses pembelajaran daring. Selain itu, sub bab ini juga menguraikan profil dan karakteristik responden penelitian, yaitu pengguna platform *Edutech* di Indonesia yang aktif menggunakan layanan baik untuk pembelajaran daring maupun pengembangan diri, guna memberikan konteks yang relevan terhadap penelitian ini.

2.1 Gambaran Umum Industri *Edutech* di Indonesia

Sektor *Educational Technology* (*Edutech*) didefinisikan sebagai ekosistem yang memadukan aktivitas pembelajaran dengan teknologi digital guna mengoptimalkan efektivitas, efisiensi, serta mutu penyelenggaraan Pendidikan (Todino, 2025). *Edutech* hadir sebagai platform pembelajaran berbasis internet yang dapat diakses melalui website maupun aplikasi, sehingga memungkinkan pengguna untuk memperoleh materi pembelajaran secara daring tanpa batasan ruang dan waktu. Karakteristik utama *Edutech* meliputi sifatnya yang interaktif, fleksibel, serta didukung oleh sistem teknologi informasi yang memungkinkan penyampaian materi, evaluasi, dan komunikasi secara terintegrasi (Kerimbayev et al., 2025). Berbeda dengan pendidikan konvensional yang umumnya

mengandalkan tatap muka langsung di ruang kelas, *Edutech* menawarkan model pembelajaran yang lebih adaptif dan personal, dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai media utama dalam proses belajar-mengajar.

Perkembangan platform pembelajaran daring di Indonesia tidak terlepas dari pesatnya pertumbuhan penggunaan internet dan teknologi digital di berbagai lapisan masyarakat. Akses internet yang semakin luas mendorong meningkatnya kebutuhan akan metode pembelajaran yang fleksibel, mudah diakses, dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu (Jufri, 2025). Situasi tersebut mengakselerasi diversifikasi ekosistem *Edutech*, yang terwujud dalam hadirnya bimbingan belajar digital, modul kursus pengembangan keahlian, *Learning Management System* (LMS), serta *Massive Open Online Courses* (MOOC) dengan kurikulum yang variatif.. Seiring dengan perkembangan tersebut, perilaku belajar masyarakat juga mengalami pergeseran dari pembelajaran konvensional menuju pembelajaran digital yang lebih mandiri dan berbasis teknologi. Melalui pemanfaatan teknologi digital, kontribusi *Edutech* juga terlihat dalam peningkatan kualitas pengalaman belajar, karena pengguna dapat memanfaatkan berbagai fitur digital seperti video pembelajaran, latihan interaktif, dan sistem evaluasi daring yang mendukung proses belajar secara mandiri. Website dan sistem digital menjadi media utama dalam penyampaian materi pembelajaran, sekaligus menjadi sarana interaksi antara pengguna dan platform *Edutech*. Kualitas website yang baik akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap keandalan dan profesionalisme platform, sehingga berperan dalam membangun kepercayaan pengguna, yang

mendorong terbentuknya loyalitas pengguna terhadap layanan *Edutech* (Izzah et al., 2019).

Relevansi *Edutech* terhadap penelitian ini terletak pada peran penting kualitas website sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan layanan pembelajaran daring. Website berfungsi sebagai media utama interaksi antara pengguna dan platform *Edutech*, mulai dari akses materi pembelajaran, penggunaan fitur pembelajaran, hingga komunikasi dan transaksi layanan. Kualitas website yang baik, yang tercermin dari kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kualitas informasi yang disajikan, akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap kredibilitas dan profesionalisme platform (Saleem et al., 2022). Kondisi tersebut berkontribusi dalam membangun *E-Trust* dan *E-Satisfaction* pengguna, karena pengguna cenderung merasa aman, nyaman, dan puas ketika menggunakan website dengan kualitas yang baik. Selanjutnya, kepercayaan dan kepuasan yang terbentuk akan mendorong niat penggunaan ulang serta rekomendasi kepada pihak lain, sehingga Website Quality memiliki implikasi penting terhadap pembentukan *E-Loyalty* pengguna *Edutech* (Hidayah, 2025).

2.2 Perkembangan Platform *Edutech* di Indonesia

Pertumbuhan pengguna platform *Edutech* di Indonesia berkembang secara signifikan seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi digital di sektor pendidikan. Nilai pasar *Edutech* Indonesia diperkirakan mencapai USD 3,23 miliar pada 2024 dan diproyeksikan terus meningkat hingga mencapai USD 8,81 miliar pada 2033 dengan pertumbuhan tahunan yang kuat, mencerminkan

kenaikan penggunaan layanan pembelajaran daring di berbagai segmen pendidikan (IMARC Group, 2025). Selain itu, peningkatan penetrasi internet yang tinggi di Indonesia turut mendorong pertumbuhan pengguna, terlihat dari meningkatnya preferensi pelajar dan mahasiswa terhadap pembelajaran online serta penggunaan platform seperti Ruangguru yang telah melayani jutaan pengguna aktif. Pertumbuhan ini juga ditandai dengan ekspansi layanan *Edutech* yang tidak hanya di kota besar tetapi semakin merambah wilayah yang lebih luas, meskipun tantangan infrastruktur masih memengaruhi adopsi di beberapa daerah (Astari & Yulianto, 2025).

Kemajuan interaksi pembelajaran berbasis daring memicu pergeseran paradigma belajar masyarakat, mengalihkan pola *learning by attendance* yang terikat presensi fisik menuju mekanisme *learning anytime, anywhere* yang menawarkan fleksibilitas proses edukasi tanpa terhalang sekat ruang dan waktu. (Cenita & De Guzman, 2023). Optimalisasi fitur-fitur digital seperti modul video interaktif, kuis terintegrasi, dan ruang diskusi daring turut menciptakan iklim pembelajaran yang lebih partisipatif serta komunikatif. Transisi perilaku ini berjalan seiring dengan meningkatnya ekspektasi pengguna terhadap keandalan layanan digital, terutama pada aspek kemudahan aksesibilitas, stabilitas platform, serta keaktualan materi. Kualitas elemen-elemen digital tersebut memegang peranan krusial dalam membentuk *e-satisfaction* serta *e-loyalty* konsumen terhadap platform *Edutech*. (Li, 2024).

Perkembangan *Edutech* di Indonesia tidak hanya terlihat pada tingkat nasional, tetapi juga tercermin secara nyata di beberapa kota yang menjadi pusat

pendidikan dan inovasi teknologi. Pertumbuhan pengguna platform pembelajaran daring semakin pesat seiring meningkatnya adopsi teknologi digital, penetrasi internet yang tinggi, dan kebutuhan masyarakat akan pembelajaran fleksibel dan berbasis keterampilan.

2.3 Objek Penelitian Platform *Edutech*

Fokus objek dalam studi ini menetapkan dua platform *Educational Technology (Edutech)* berbayar, yaitu *Guruinovatif.id* dan *Campusdigital*, sebagai entitas amatan utama. Sebuah Industri *Edutech* yang berkembang dalam bentuk pelayanan pembelajaran digital yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta tujuan pembelajaran yang dibutuhkan pengguna. *GuruInovatif.id* merupakan platform pengembangan kompetensi tenaga pendidik berbasis digital yang berfokus pada peningkatan kualitas pembelajaran melalui program pelatihan, pendampingan, serta penyediaan sumber daya pendidikan. Platform ini dikembangkan sebagai respons terhadap berbagai tantangan yang dihadapi tenaga pendidik di Indonesia, khususnya keterbatasan akses terhadap pelatihan profesional yang berkualitas dan merata.

Dalam perspektif model bisnis, *GuruInovatif.id* mengembangkan pendekatan *platform-based education service* yang memanfaatkan teknologi digital untuk menghubungkan penyedia konten pendidikan dengan pengguna layanan pendidikan. Model bisnis ini dijalankan melalui berbagai produk utama seperti program membership pelatihan daring, penyediaan modul dan alat bantu pengajaran, program *in-house training* dan mentoring bagi sekolah, serta layanan *Entry Level Assessment (ELA)* yang berfungsi sebagai alat diagnostik untuk

mengidentifikasi kompetensi, potensi, dan karakteristik belajar siswa secara lebih akurat. Sasaran pasar utama platform ini mencakup tenaga pendidik, calon tenaga pendidik (mahasiswa), institusi pendidikan, serta pemangku kepentingan pendidikan yang membutuhkan layanan peningkatan kompetensi berbasis teknologi (Guruinovatif.id, 2025).

Sementara itu, Campus Digital adalah platform untuk pelatihan digital pada pengembangan keterampilan teknologi dan kewirausahaan digital bagi masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa. Campus Digital menyediakan berbagai program pelatihan, kursus digital, serta program peningkatan kompetensi yang dirancang untuk menjawab kebutuhan keterampilan pada era ekonomi digital. Dalam perspektif bisnis, Campus Digital mengembangkan model layanan pendidikan berbasis website yang memungkinkan pengguna mengakses informasi program, materi pelatihan, serta layanan pembelajaran secara daring. Sasaran pasar utama platform ini meliputi pelajar, mahasiswa, serta individu yang ingin meningkatkan kompetensi digital guna meningkatkan daya saing di dunia kerja.

Walaupun kedua platform ini memiliki fokus segmen pengguna yang berbeda, baik GuruInovatif.id maupun Campus Digital memiliki model layanan yang mencerminkan karakteristik bisnis platform *Edutech*, yaitu pemanfaatan teknologi digital untuk menyediakan layanan pembelajaran yang dapat diakses secara luas dan fleksibel. Dalam perspektif teori kualitas sistem informasi, kualitas website dipengaruhi oleh beberapa kualitas, seperti keandalan sistem, kemudahan informasi, serta kualitas layanan yang diberikan, yang dapat

memengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital (DeLone & McLean, 2003).

Karakteristik platform *Edutech* memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna karena kualitas desain, kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan keandalan sistem secara langsung membentuk pengalaman pengguna (Al-Fraihat et al., 2020). Website yang memiliki kualitas navigasi yang baik, informasi yang jelas, karakteristik platform yang responsif dan *user-friendly* akan meningkatkan kepuasan dan mendorong terbentuknya loyalitas pengguna. Kondisi tersebut menempatkan dimensi teknis dan fungsionalitas platform sebagai determinan utama dalam mengonstruksi hubungan jangka panjang yang berkelanjutan antara konsumen dan penyedia layanan *Edutech*. (Zheng et al., 2023).

Maka dari itu, baik *Guruinovatif.id* dan *Campus Digital* memiliki karakteristik operasional yang sebanding karena sama-sama ketergantungan terhadap kualitas website sebagai sarana utama interaksi dengan pengguna. Dengan demikian, kedua platform ini relevan untuk dijadikan objek penelitian dalam menganalisis pengaruh kualitas website terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks layanan pendidikan digital.

Industri *Edutech* memilih pasar berdasarkan konsentrasi pelajar, mahasiswa, dan profesional yang tinggi bisa dimanfaatkan untuk menciptakan ekosistem pendidikan digital yang lebih adaptif dan inovatif. Sebagai ilustrasi, Jakarta yang berkedudukan sebagai pusat inovasi teknologi dan pusat

pemerintahan mencatatkan akselerasi pertumbuhan industri *Edutech* yang sangat signifikan (Indira et al., 2025).

Banyak startup pendidikan hadir di Jakarta termasuk Guruinovatif.id menjadikan Jakarta sebagai basis operasional mereka, infrastruktur internet yang relatif stabil, akses teknologi yang luas, serta tingginya kebutuhan akan pendidikan tambahan dan pelatihan keterampilan mendorong siswa dan profesional untuk memanfaatkan platform digital secara fleksibel.

Alasan lainnya mengapa Jakarta dijadikan basis utama para industri *Edutech* yaitu sebagai lokasi strategis dalam melakukan penetrasi pasar melalui segmen pemerintah pusat. Dengan begitu, Jakarta menjadi pusat pertumbuhan *Edutech* yang signifikan, sekaligus menegaskan bagaimana karakteristik kota, ketersediaan teknologi, sekaligus kemitraan sentral pemerintah yang dapat mempercepat adopsi pembelajaran daring (Fuadiy et al., 2025).

Sementara itu, di Yogyakarta dikenal dengan banyaknya perguruan tinggi sekaligus hadirnya komunitas pendidikan, *Edutech* berkembang seiring dengan budaya akademik yang kuat, di mana banyak lembaga pendidikan memanfaatkan teknologi pembelajaran digital untuk memperluas jangkauan layanan, termasuk institusi bimbingan belajar tradisional yang mulai mengintegrasikan fitur *online learning* dalam operasionalnya (Kumalasari et al., 2022). Keberadaan komunitas startup dan kolaborasi dengan universitas mempercepat adopsi teknologi pendidikan, menciptakan ekosistem pembelajaran yang lebih inklusif bagi mahasiswa maupun pelajar sekolah menengah. Hal ini yang menjadikan kota Yogyakarta sebagai basis operasional Guruinovatif.id setelah Jakarta.

Tren ini juga tercermin di Semarang, semakin banyak institusi pendidikan dan pelaku *Edutech* lokal memanfaatkan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Campusdigital hadir di Semarang untuk meningkatkan peluang bersama universitas dan sekolah di Semarang memperluas penggunaan platform pembelajaran daring sesuai dengan tren pembelajaran modern, termasuk integrasi *learning management system* dan sumber belajar digital yang mendukung pembelajaran *hybrid* (Listiyono et al., 2022).

Adaptasi ini tidak hanya mendukung pembelajaran formal, tetapi juga memperkuat peluang pendidikan non-formal seperti pelatihan keterampilan digital dan kursus online yang semakin diminati masyarakat, terutama generasi muda dan pekerja profesional yang ingin meningkatkan kompetensi mereka secara fleksibel (Julia Rott & Schmidt-Hertha, 2024).

2.4 Gambaran Umum Responden Penelitian

Subjek sasaran dalam riset ini merupakan para pengguna platform *Edutech* berbayar yang berdomisili di wilayah Jakarta, Yogyakarta, dan Semarang, dengan alokasi sampel sekurang-kurangnya 140 partisipan merujuk pada ketentuan jumlah indikator dalam analisis PLS-SEM. Penarikan sampel diimplementasikan menggunakan teknik *purposive sampling* berlandaskan kriteria spesifik guna menjamin keterlibatan responden yang relevan serta memiliki rekam jejak interaksi yang memadai pada platform digital tersebut.

Adapun kriteria inklusi responden yang ditetapkan meliputi:

- a. Berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, untuk memastikan tingkat kedewasaan kognitif dalam mengevaluasi kualitas antarmuka website serta pengalaman penggunaan layanan *Edutech*;
- b. Memiliki pengalaman aktif dalam mengoperasikan platform *Edutech* berbayar setidaknya selama 6 bulan terakhir, sehingga memiliki pemahaman yang komprehensif terkait mutu layanan dan kredibilitas platform;
- c. Pernah memanfaatkan fitur-fitur utama platform, mencakup akses materi premium, tayangan video pembelajaran eksklusif, kuis interaktif, maupun konsultasi tutor daring;
- d. Berdomisili atau sedang menjalani studi di wilayah Jakarta, Yogyakarta, dan Semarang, yang mana ketiga kota tersebut memiliki tingkat penetrasi digital yang tinggi serta mampu merepresentasikan karakteristik populasi pengguna *Edutech* di Indonesia.

Berdasarkan informasi empiris yang dihimpun dari para partisipan, profil responden dikategorikan berdasar variabel usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, serta durasi pemanfaatan layanan *Edutech*. Keanekaragaman karakteristik sampel ini diharapkan sanggup menghadirkan variasi persepsi terhadap variabel yang diteliti, sekaligus memperkuat analisis dampak Website Quality terhadap E-Loyalty dengan mediasi E-Trust dan E-Satisfaction.

2.4.1 Jenis Kelamin

Identifikasi variabel jenis kelamin dilaksanakan guna menganalisis perbandingan sebaran partisipasi responden pria dan wanita. Distribusi frekuensi

sampel berdasarkan demografi jenis kelamin tersebut disajikan secara detail dalam Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	59	42.1 %
Perempuan	81	57.9 %
Total	140	100 %

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Sebaran partisipan penelitian berdasarkan demografi jenis kelamin dirangkum dalam Tabel 2.1. Dari agregat 140 responden, kelompok perempuan mendominasi dengan jumlah 81 orang (57,9%), sedangkan responden laki-laki tercatat sebanyak 59 orang (42,1%). Ketimpangan proporsi yang terbilang cukup mencolok ini mengindikasikan dominasi partisipasi perempuan, yang mana diferensiasi gender tersebut berpotensi memberikan ragam sudut pandang dalam mengevaluasi persepsi terhadap objek penelitian.

2.4.2 Rentang usia

Usia menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kematangan individu serta menunjukkan masa produktif responden. Tingkat usia responden juga dapat berdampak pada cara mereka memberikan jawaban dalam penelitian. Tabel 2.2 menyajikan distribusi responden berdasarkan kelompok usia.

Tabel 2. 2 Rentang Usia Responden

Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
17-27 Tahun	15	10.7%
28-38 Tahun	69	49.3%
39-49 Tahun	53	37.9%
50-59 Tahun	3	2.1%
Total	140	100%

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Merujuk pada data Tabel 2.2, mayoritas dari total 140 partisipan terkonsentrasi pada kelompok usia 28–38 tahun dengan jumlah 69 orang (49,3%), diikuti oleh kategori usia 39–49 tahun sebesar 53 orang (37,9%). Sebaran ini menegaskan bahwa partisipasi pengguna *Edutech* didominasi oleh kelompok usia produktif. Sementara itu, kelompok usia 17–27 tahun mencatatkan 15 orang (10,7%), dan kelompok usia 50–59 tahun menjadi proporsi terkecil yaitu 3 orang (2,1%). Fenomena ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan layanan *Edutech* pada studi ini lebih berorientasi pada kalangan dewasa muda yang memiliki kapasitas kognitif serta kebutuhan tinggi terhadap teknologi pembelajaran berbasis digital.

2.4.3 Pendidikan Terakhir

Karakteristik pendidikan terakhir merepresentasikan strata pendidikan formal tertinggi yang telah dituntaskan oleh partisipan, yang mana data ini difungsikan untuk memetakan latar belakang akademis para pengguna *Edutech*. Rincian sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan akhir tersebut dapat dicermati pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA	39	27.9%
Diploma	14	10.0%
Sarjana	85	60.7%
S2/S3	2	1.4%
Total	140	100%

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Merujuk pada data Tabel 2.3 mengenai kualifikasi pendidikan terakhir, mayoritas dari 140 partisipan berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) dengan jumlah 85 orang (60,7%). Angka ini menegaskan dominasi kelulusan sarjana di

dalam ekosistem pengguna *Edutech*. Selanjutnya, kelompok lulusan SMA/ sederajat tercatat sebanyak 39 orang (27,9%), disusul oleh jenjang Diploma sebesar 14 orang (10,0%), sedangkan partisipan bertingkat pascasarjana (S2/S3) mencatatkan porsi terkecil yaitu 2 orang (1,4%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan platform *Edutech* pada studi ini utamanya digerakkan oleh individu berpendidikan tinggi.

Kendati formulasi instrumen riset tidak merinci secara eksplisit klasifikasi profesi harian responden, konfigurasi jenjang akademik tersebut secara implisit merepresentasikan karakteristik demografis pengguna layanan teknologi pendidikan ini. Menilik orientasi fungsional platform serta konsentrasi tingkat pendidikan yang didominasi oleh kalangan terdidik, dapat diidentifikasi bahwa basis pengguna sebagian besar terdiri atas insan akademis, tenaga kependidikan formal seperti guru dan kepala sekolah, serta kalangan mahasiswa yang secara intensif memanfaatkan instrumen pembelajaran digital guna mengakselerasi pencapaian kompetensi maupun menunjang kebutuhan akademik mereka.

2.4.4 Durasi Berlangganan

Durasi berlangganan dalam penelitian ini merujuk pada lama waktu responden menggunakan atau berlangganan platform *Edutech*, yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pengalaman dan keterikatan pengguna terhadap layanan *Edutech*. Tabel 2.4 menyajikan distribusi responden berdasarkan kelompok durasi berlangganan responden

Tabel 2. 4 Durasi Berlangganan Responden

Durasi Berlangganan	Frekuensi	Persentase
----------------------------	------------------	-------------------

6-12 Bulan	107	76.4%
>1 Tahun	33	23.6%
Total	140	100%

Sumber: Hasil olahan peneliti (2025)

Merujuk pada data Tabel 2.4 mengenai durasi pemanfaatan layanan, mayoritas dari 140 partisipan telah berlangganan platform *Edutech* dalam rentang 6–12 bulan, yakni mencapai 107 orang (76,4%). Adapun responden yang memiliki masa penggunaan melampaui 1 tahun tercatat sebanyak 33 orang (23,6%).

Sebaran ini menegaskan bahwa mayoritas pengguna berada pada fase adopsi jangka menengah, yang mana kondisi tersebut mencerminkan tingkat akseptabilitas serta keakraban pengalaman interaksi yang memadai terhadap platform *Edutech*. Penguasaan wawasan mendalam mengenai evolusi platform, variasi layanan, hingga pola perilaku audiens memberikan landasan faktual yang sangat bernilai untuk membaca dinamika serta tuntutan dunia pendidikan kontemporer. Maka dari itu, tinjauan umum ini berfungsi sebagai fondasi konseptual yang solid guna mengarahkan alur riset menuju tahapan pengujian hipotesis serta analisis struktural variabel pada bab berikutnya.