

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan nasional berbasis Konstitusi dan Pancasila Republik Indonesia didirikan pada tahun 1945 dan didasarkan pada budaya nasional Indonesia, nilai-nilai agama, dan kemauan untuk beradaptasi dengan perubahan zaman. Peran dan tujuan pendidikan nasional difokuskan pada peningkatan sumber daya manusia Indonesia. Pondasi yang kuat dalam pendidikan sangat penting untuk pembangunan negara di masa depan. Sesuai dengan tujuan pengembangan pendidikan, yang meliputi peningkatan standar sumber daya manusia yang mampu menghadapi perubahan dan diharapkan dapat berkembang menjadi manusia seutuhnya. Setiap individu Indonesia memiliki hak yang dijamin untuk mendapatkan pendidikan, dan tercantum di dalam alinea ke-4 pembukaan UUD 1945 yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Semua usia, tentu saja akan terus menerima pendidikan yang benar dan berharga. terutama pendidikan anak usia dini yang sangat bermanfaat bagi orang tua dalam membantu perkembangan anaknya. Anak-anak dengan pola pertumbuhan antara usia 2 sampai 6 tahun merupakan kelompok usia anak usia dini. Kategori ini menggambarkan bagaimana anak-anak berkembang secara *kognitif*, kreatif, *linguistik*, emosional, fisik, dan sesuai dengan tahap perkembangan mereka. Di era sekarang persaingan ketat terjadi antara sekolah formal untuk anak usia dini dan sekolah informal menjadi sorot utama. Salah satunya di sekolah informal yakni BIMBA AIUEO.

BIMBA AIUEO ini adalah sekolah informal yang berdiri sendiri dibawah naungan Yayasan Pengembangan Anak Indonesia (YPAI). Berbeda dengan PAUD atau TK misalnya, karena mereka berdiri langsung dibawah Kemendikbud. BIMBA adalah bimbingan minat baca dan belajar Anak. BIMBA AIUEO adalah lembaga penyelenggara pendidikan anak usia dini nonformal yang berada dibawah naungan Yayasan Pengembangan Anak Indonesia (YPAI) yang berdiri sejak tahun 1996. BIMBA bukan tempat les atau kursus membaca, melainkan BIMBA adalah tempat untuk menumbuhkan minat atau keinginan anak untuk baca dan belajar, jadi bukan karena paksaan orang tua ataupun guru, melainkan karena anak memiliki kemauan dan senang melakukannya. Dan

sampai saat ini BIMBA AIUEO sudah memiliki lebih dari 3000 cabang di seluruh Indonesia.

BIMBA AIUEO unit Muara Bogor ini adalah cabang ke 2489 yang sudah beroperasi 5 tahun. BIMBA AIUEO unit Muara Bogor ini beralamat di Jl. Kapten Yusuf RT.02/RW.01 Kelurahan Pasir Kuda Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16119. Tentunya banyak sekali hal-hal yang menjadikan terjadinya perubahan seperti diantaranya ialah naik turunnya peminat yang mendaftarkan anaknya. Berikut tabel perkembangan banyaknya jumlah murid per tahunnya :

Tabel 1.1 Tabel Perkembangan Jumlah Murid

TAHUN	JUMLAH MURID
2018	18 murid
2019	58 murid
2020	48 murid
2021	53 murid
2022	55 murid

Sumber: BIMBA AIUEO Muara Bogor 2023

Berdasarkan tabel 1.1, menjelaskan tentang terjadinya kenaikan yang tidak terlalu signifikan dari tahun 2019 -2022 terhadap jumlah murid di BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor. Terlihat juga penurunan di tahun 2020 akibat *pandemic covid19*. Penurunan ini menjadikan adanya pembelajaran jarak jauh (*daring*) dan *home visit*. Akibat dari *pandemic covid19* itu mengakibatkan kurangnya atau bahkan tidak adanya peminat (orang tua) yang mendaftarkan anaknya di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor tentunya.

Tumbuhnya berbagai bimbingan belajar menjadi salah satu fenomena menarik dan menjadi catatan tersendiri bagi BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor. Lembaga Bimbel saling bersaing dengan menawarkan berbagai jenis program dan metode pembelajaran yang menarik. Bukan hanya lembaga Bimbel lainnya, antar BIMBA pun berlomba untuk menarik minat para orang tua siswa agar bisa mengikuti kelas BIMBA.

Persaingan pun terjadi dalam perbedaan harga antara BIMBA dengan sekolah setara TK atau PAUD terdekat. Berdasarkan observasi awal di lapangan, penulis melihat fenomena dimana ternyata ada perbedaan harga antara BIMBA dan sekolah setara TK atau PAUD terdekat. Hal ini pun menjadi patokan perbandingan para orang tua murid dalam mendaftarkan anaknya. Berikut adalah tabel perbandingan harga BIMBA dengan 2 sekolah setara TK atau PAUD terdekat:

Tabel 1.2 Perbandingan harga BIMBA AIUEO terdekat

No	Nama	Harga	Jumlah Murid
1	BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor	Rp.260.000/bulan	65
2	TK Ikawati	Rp.1.800.000/tahun	30
3	PAUD Rahayu	Rp.300.000/bulan	35

Sumber : Penulis 2023

Berdasarkan jumlah murid pada Tabel 1.2 diatas terlihat jelas bahwa harga BIMBA AIUEO unit Muara Bogor dengan sekolah setara TK atau PAUD terdekat sangat berbeda. Penulis juga melakukan wawancara awal dengan orang tua siswa yang sudah menggunakan layanan jasa BIMBA AIUEO unit Muara Bogor yang dimana rata-rata jawabannya menyatakan bahwa yang menjadi faktor kekurangan dari BIMBA AIUEO unit Muara Bogor ini ialah penyebaran informasi di kalangan masyarakat mengenai kualitas pelayanan BIMBA dari konsumen lain yang sudah menggunakan layanan jasa BIMBA AIUEO unit Muara Bogor serta metode guru untuk mengajar juga dibatasi oleh BIMBA nya sendiri, sehingga guru menjadi kurang berkompeten dalam mengajar. Maka dari itu, BIMBA AIUEO unit Muara Bogor harus meningkatkan lagi dari segi kualitas pelayanan, promosi dan harga agar dapat bersaing dengan BIMBA lainnya.

Pada tahap awal BIMBA AIUEO unit Muara Bogor berdiri strategi pemasaran yang digunakan adalah dengan memberikan brosur kepada konsumen yang tempat tinggalnya dekat pada lokasi BIMBA. Hal tersebut digunakan sebagai salah satu upaya dalam menarik minat konsumen. Kemudian setelah konsumen tertarik mereka melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa layanan BIMBA,

secara terus menerus konsumen memberikan informasi yang positif kepada konsumen lainnya baik secara lisan maupun dengan menggunakan teknologi sosial media.

Permasalahan yang dihadapi oleh BIMBA AIUEO unit Muara Bogor dalam melakukan strategi pemasaran adalah informasi yang disampaikan kepada calon konsumen kurang jelas dan terbatas, serta beberapa konsumen tidak bisa menggunakan sosial media dengan lincah. Berdasarkan hal tersebut, maka untuk menarik konsumen agar bertambah pihak BIMBA AIUEO unit Muara Bogor adalah merubah strategi pemasaran dengan membuat *event* promosi (diskon harga) dan melakukan pemasaran dengan sistem digitalisasi. Dengan hal tersebut seiring berjalannya waktu diharapkan pertumbuhan siswa-siswa semakin meningkat setiap tahunnya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2018:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan yang baik tidak hanya untuk sesaat saja, namun bisa dipertahankan untuk jangka panjang. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu mengutamakan cara promosi, harga dan kualitas pelayanan yang baik yang berpusat pada kebutuhan dan keinginan konsumen.

BIMBA AIEUO bukan satu-satunya lembaga pendidikan non formal, banyak lembaga pendidikan lainnya di Indonesia terutama di daerah Kota Bogor ini. Maka dari itu persaingan dalam dunia penjualan jasa pendidikan anak usia dini tentunya semakin mengalami persaingan yang ketat, banyak pelaku-pelaku lembaga yang selalu berusaha meningkatkan mereka dengan cara memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan bagaimana menarik konsumen dengan strategi pemasaran yang efektif dan efisien untuk memenangkan persaingan tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya cara promosi yang dilakukan oleh BIMBA AIUEO unit Muara Bogor.
2. Tidak tercapainya target murid yang mendaftar di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor.
3. Perbedaan harga di setiap unit BIMBA.
4. Kurang bagusnya kualitas pelayanan BIMBA AIUEO unit Muara Bogor,
5. Kurangnya respon atau daya tanggap akan informasi kepada orang tua.
6. Melemahnya kompeten/skill guru dalam mengajar.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, agar penelitian tidak terlalu meluas, maka dari itu penelitian ini dibatasi hanya pada aspek sebagai berikut:

1. Pembahasan dibatasi variabel promosi, harga dan kualitas pelayanan, dan kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor.
2. Penelitian ini difokuskan kepada orang tua murid yang anaknya sudah melakukan pembelajaran di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor minimal 3 bulan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor secara parsial?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor secara parsial?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor secara parsial.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor secara parsial.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini bisa menambah informasi serta referensi bacaan sehingga dapat meningkatkan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua murid di BIMBA AIUEO Unit Muara Bogor.

2. Manfaat Praktis :

Setiap penelitian bisa bermanfaat serta berguna bagi semua pihak terutama bagi pihak BIMBA AIUEO unit Muara Bogor dalam menyusun strategi agar mampu meningkatkan jumlah peserta didik di BIMBA AIUEO unit Muara Bogor.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih lanjut, maka rangkaian informasi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan uraian yang sistematis serta relevan sebuah fakta berdasarkan studi pustaka, hasil penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan uraian langkah-langkah penelitian yang disusun secara sistematis dan logis, meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan simpulan dari hasil akhir penelitian dan saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang referensi dari berbagai buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.