

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan ekonomi di setiap negara terkhususnya Indonesia, tidak sedikit masyarakat mengalami hambatan-hambatan ekonomi. Karena, sektor ekonomi merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan. Pertumbuhan beberapa tahun terakhir ini diwarnai dengan berbagai macam persaingan disegala bidang, termasuk dunia pendidikan yaitu sekolah. Perkembangan ini diketahui dengan meningkatnya jumlah sekolah yang semakin banyak berkembang dari tahun ke tahun. Melihat hal tersebut menyebabkan banyak sekolah semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam bersaing.

Berkembangnya dunia pendidikan mulai dari sekolah hingga universitas, pelatihan, bimbingan belajar dan lain sebagainya. Proses kegiatan organisasi pendidikan sekarang harus beradaptasi dengan cara kerja yang baru karena persaingan antar sekolah yang terjadi pada saat ini begitu atraktif. Lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan pendidikan harus mampu mengevaluasi sejauh mana organisasi pendidikan tersebut mampu menghasilkan mutu pendidikan sekolah sesuai standar nasional, dan mulai harus memikirkan bagaimana pemasaran yang tepat untuk meningkatkan mutu pendidikan yang berkualitas, dengan melakukan perbaikan atau mengevaluasi secara terus menerus untuk bisa menjadikan sekolah yang lebih baik.

Dunia pendidikan terus berkembang pandangan yang menyatakan bahwa perlunya mengkaji ulang tujuan pendidikan untuk menjawab tantangan zaman dalam dunia yang diarahkan oleh informasi didorong oleh kemajuan teknologi tanpa batas. Tantangan-tantangan yang dimaksud yaitu bagaimana berinovasi meningkatkan nilai tambah yang ada dilembaga pendidikan sebagai konsekuensi yang harus dikembangkan dalam meningkatkan manajemen pendidikan untuk menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut.

Berbicara mengenai pendidikan, terutama konteks pendidikan yang dialami oleh bangsa Indonesia saat ini tidak pernah ada habisnya. Mengingat pendidikan adalah bagian integral yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. Pendidikan dipercaya sebagai

alat untuk meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan, manusia menjadi cerdas, memiliki kemampuan atau skill, sikap hidup yang baik, serta dapat bergaul dengan baik di masyarakat. Sehingga sangat penting untuk bisa menuntaskan pendidikan hingga selesai, berikut data tingkat penyelesaian pendidikan:

Tabel 1.1 Tingkat Penyelesaian Pendidikan di Provinsi

Provinsi	SMA/Sederajat		
	2019	2020	2021
Aceh	69,96	70,07	74,36
Sumatera Utara	65,21	70,39	72,81
Sumatera Barat	60,32	67,11	70,06
Riau	58,78	66,62	68,94
Jambi	56,87	63,66	64,51
Sumatera Selatan	58,23	65,42	67,20
Bengkulu	61,47	62,73	62,46
Lampung	54,87	57,59	60,09
Kep. Bangka Belitung	53,84	56,74	63,98
Kep. Riau	78,14	78,65	81,07
DKI Jakarta	84,35	85,67	84,98
Jawa Barat	57,46	63,56	64,89
Jawa Tengah	49,79	55,82	59,90
Yogyakarta	84,54	87,99	90,12
Jawa Timur	57,74	63,53	66,33

Sumber: <https://www.bps.go.id/indicator/28/1980/1/tingkat-penyelesaian-pendidikan-menurut-jenjang-pendidikan-dan-provinsi.html>

Sesuai dengan tabel di atas yaitu Provinsi Jawa Tengah menjadi tingkat penyelesaian paling rendah dibandingkan dengan Provinsi lainnya. Baik laki-laki ataupun perempuan pendidikan pun menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat. Berikut data jenjang pendidikan menurut jenis kelaminnya:

Tabel 1.2 Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin + Jumlah	SMA/Sederajat		
	2019	2020	2021
Laki-laki	57,00	62,15	64,48
Perempuan	59,75	65,85	67,46

Sumber: <https://www.bps.go.id/indicator/28/1982/1/tingkat-penyelesaian-pendidikan-menurut-jenjang-pendidikan-dan-jenis-kelamin.html>

Melihat tabel di atas, jenjang pendidikan yang telah dituntaskan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa setiap tahunnya didominasi oleh perempuan. Lembaga pendidikan yang dimaksud adalah sebuah sekolah, agar bisa mempertahankan eksistensinya. Sekolah dituntut untuk dapat memasarkan lembaganya, karena bagaimanapun bagusnya suatu sekolah jika tidak dipasarkan secara maksimal akan berdampak pada minimnya jumlah siswa dan tidak dikenalnya sekolah tersebut dikalangan masyarakat. Sehingga pemasaran menjadi sesuatu yang mutlak dan harus dilaksanakan oleh sekolah, selain ditujukan untuk memperkenalkan, pemasaran di lembaga pendidikan berfungsi untuk membentuk citra baik terhadap lembaga dan menarik minat sejumlah calon siswa. Menurut Limakrisna dan Purba (2019:5) manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan analisa, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang mencakup barang, jasa dan gagasan yang tergantung pada pertukaran dengan tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terkait.

Manajemen pemasaran dalam setiap perusahaan dan organisasi adalah yang paling utama, kegiatan pemasaran tersebut membutuhkan sebuah konsep pemasaran yang mendasar sesuai dengan kepentingan pemasaran dan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dalam hal ini, pemasaran memiliki posisi yang sangat penting sehingga suatu keharusan dalam sebuah perusahaan dan organisasi memiliki suatu manajemen pemasaran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga berbagai cara dilakukan oleh setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya.

SMK Islam Miftahul Huda sebagai salah satu Sekolah Menengah Kejuruan Swasta (SMKS) yang berdiri pada tahun 2007 hingga saat ini dan berlokasi di Kabupaten Bogor. SMK Islam Miftahul Huda membuka kompetensi yaitu Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran (OTKP) dan Bisnis Daring Pemasaran (BDP). Tujuan program keahlian ini

adalah menghasilkan siswa-siswa serta lulusan yang memiliki kompetensi keahlian dibidang perkantoran untuk dapat bersaing di industri usaha dan kerja. Saat ini SMK Islam Miftahul Huda memiliki jumlah peserta didik sebanyak 273 siswa. Pada pelaksanaan program penerimaan peserta didik baru dari tahun 2018 hingga tahun 2021.

Tabel 1.3 Data Siswa

No	Tahun Angkatan	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa
1	2022	4	102
2	2023	4	102
3	2024	3	69
JUMLAH			273

Sumber: SMK Islam Miftahul Huda

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah siswa angkatan 2022 dan 2023 memiliki jumlah siswa yang sama yaitu 102, tetapi adapun jumlah siswa yang menurun untuk angkatan 2024 yaitu sebanyak 69. Adanya penurunan data siswa SMK Islam Miftahul Huda ini menjadi perhatian penulis ketika mengadakan penelitian dan hasil identifikasi sementara adalah kendala biaya karena faktor ekonomi, pelayanan sekolah yang harus ditingkatkan, dan lokasi yang agak jauh dari jalan raya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis faktor harga, kualitas pelayanan dan lokasi yang menghasilkan suatu keputusan untuk memilih. Semuanya karena di Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor banyak sekolah sehingga para siswa membandingkan antara satu sekolah dengan yang lainnya.

Dalam hal harga, siswa SMK Islam Miftahul Huda beranggapan bahwa harga yang ditetapkan oleh lembaga tidak sesuai karena faktor ekonomi sehingga banyak siswa yang menunggak, walaupun menurut penulis harga tersebut relatif terjangkau dan sudah sesuai. Adapun faktor lainnya yaitu kualitas pelayanan yang dimana selama ini pelayanan yang ada disekolah penulis amati memang sudah sesuai, lembaga sangat peduli terhadap siswa dan ketika ada informasi yang harus disampaikan kepada para siswa akan cepat diberitahukan. Tetapi, walaupun demikian lembaga tetap harus lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan para siswanya dan dikembangkan agar pelayanan tersebut lebih baik sehingga orang tua dan para siswa merasa puas dan nyaman selama menyekolahkan anaknya yang bersekolah di SMK Islam Miftahul Huda serta akan berpengaruh pada jumlah penerimaan siswa pertahunnya. Adapun faktor lainnya berdasarkan pengamatan

penulis adalah faktor lokasi SMK Islam Miftahul Huda yang terletak di Jalan Raya Puncak Cipayung Girang Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor ini posisinya didalam perumahan, dan jarak dari jalan raya kurang lebih 500meter sehingga sedikit menyulitkan siswa yang tidak memiliki kendaraan umum dan harus berjalan kaki menuju sekolah.

Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis meliputi pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini membuktikan bahwa instansi perlu melihat pentingnya konsumen untuk menentukan keputusan pembelian, karena akan berpengaruh besar pada siklus pendidikan. Dengan demikian, hanya instansi berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Berdasarkan beberapa fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pemasaran yang ada di sekolah. Pada akhirnya hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen SMK Islam Miftahul Huda dalam melakukan perbaikan kedepannya untuk meningkatkan jumlah siswa yang bisa terus bertambah banyak. Maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Sekolah SMK Islam Miftahul Huda)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Harga yang diberikan tidak sesuai dengan kualitas pendidikan di SMK Islam Miftahul Huda.
2. Kualitas pelayanan yang harus dikembangkan agar siswa merasa puas dan nyaman bersekolah di SMK Islam Miftahul Huda.
3. Lokasi SMK Islam Miftahul Huda terletak didalam perumahan dan jauh dari jalan raya yang terkadang menyulitkan siswa untuk datang ke sekolah.
4. Keputusan pembelian merupakan sikap atau perilaku konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu produk maupun jasa. Konsumen akan melakukan keputusan pembelian apabila suatu produk memiliki nilai manfaat yang dapat memenuhi keinginan konsumen.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan sekian banyak identifikasi masalah di atas, penulis memberikan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh harga terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.
3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.
4. Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.

1.4. Perumusan Masalah

Dari sekian banyak latar belakang masalah yang telah dipaparkan penulis di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda?
3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda?
4. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan yang telah penulis sampaikan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.
2. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.
3. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.

4. Untuk mengetahui secara parsial lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan sekolah di SMK Islam Miftahul Huda.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan perbandingan teori dan praktik sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi peneliti dimasa yang akan datang dan menerapkan ilmu selama kuliah.
2. Hasil penelitian dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca, selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur dan rujukan bagi penelitian yang akan datang.
3. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian pada bidang pemasaran.
4. Dapat membantu lebih mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam manajemen pemasaran serta mengkaji teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan harga, kualitas pelayanan, lokasi dan keputusan pelanggan.
5. Penelitian ini dapat dijadikan batu loncatan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan mutu perusahaan melalui variabel-variabel yang menjadi bahan dalam penelitian ini dapat meningkatkan kepercayaan serta jumlah siswa SMK Islam Miftahul Huda.

1.7. Sistematika Penulisan

Materi pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa bab dan subbab, yang akan diuraikan satu persatu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di SMK Islam Miftahul Huda, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang kajian teoritis yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi dan berhubungan dengan penelitian berupa pengertian yang diambil dari beberapa kutipan buku.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis data dan pembahasan yang secara lengkap membahas berbagai kejadian yang ada didalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan dalam penelitian ini serta saran kepada pihak sekolah SMK Islam Miftahul Huda maupun bagi pembaca skripsi ini dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.