

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dari kehidupan manusia. Melalui pendidikan, kepribadian dan pemahaman akan ilmu pengetahuan terbentuk. Engkoswara dan Komariah (2010:1) mengatakan bahwa pendidikan menjadi investasi yang memberikan keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat. Arnoldi Zainal (2013:1) berpendapat bahwa pendidikan merupakan faktor penting bagi kelangsungan kehidupan bangsa dan faktor pendukung yang memegang peranan penting di seluruh sektor kehidupan, sebab kualitas kehidupan suatu bangsa sangat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 telah dijelaskan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan (Haryanto, 2012). Karena itu, pemerintah pun sangat serius dalam menangani pendidikan nasional. Sebab dengan sistem pendidikan nasional yang baik maka diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas. Pemerintah kemudian mengeluarkan peraturan perundang-undangan (UU) yang mengatur

sistem pendidikan nasional. Dalam UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.”

Hak anak-anak Indonesia dalam memperoleh pendidikan dipandang sebagai hak utama anak. Hak anak ini tertuang dalam UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Lebih lanjut dalam pasal 9 ayat 1 disebutkan bahwa “Setiap anak berhak memperoleh pendidikan dan pengajaran dalam rangka pengembangan pribadinya dan tingkat kecerdasannya sesuai minat dan bakatnya.” Ini berarti setiap orang tua wajib memperhatikan dan mengupayakan pendidikan bagi anak-anak mereka.

Sekolah dasar (SD) sebagai lembaga pendidikan yang memberikan pendidikan dasar, jelas memegang peranan penting dalam pembangunan wawasan anak bangsa (Septi Andryana, 2009:1). SD adalah jenjang paling dasar pada pendidikan formal di Indonesia dimana lulusan SD dapat melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau sederajat (Kemdiknas, 2012). UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mendefinisikan pendidikan dasar sebagai jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah.

Kualitas pendidikan dasar di Indonesia dapat dilihat salah satunya dari besarnya daya serap sistem pendidikan dasar terhadap penduduk usia sekolah

dasar yang diukur melalui Angka Partisipasi Murni (APM) dalam pendidikan dasar (BPS, 2010). Persentase APM dalam pendidikan dasar di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Persentase Angka Partisipasi Murni (APM) Penduduk Indonesia**  
**dalam Pendidikan SD/MI/Paket A Tahun 2009-2013**

2009	2010	2011	2012	2013
94,37 %	94,76%	91,07%	92,54%	95,59%

Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa pendidikan dasar di Indonesia dapat dikelompokkan berupa SD, MI (Madrasah Ibtidaiyah), dan Kejar Paket A. APM penduduk Indonesia dalam pendidikan dasar pada tahun 2010 sebesar 94,76 persen meningkat 0,39 persen dari tahun 2009. Penurunan persentase APM pada tahun 2011 menjadi 91,07 persen lebih disebabkan pada perbedaan metodologi penghitungan estimasi dimana pada tahun 2010 penghitungan *inflate* tidak didasarkan pada kelompok usia 5 tahunan, sedangkan pada tahun 2011, penghitungan *inflate* berdasarkan kelompok usia 5 tahunan dan dilakukan penghitungan secara triwulan. Pada tahun 2012, persentase APM meningkat 1,47 persen dari tahun 2011 menjadi 92,54 persen. Dan pada tahun 2013, persentase APM meningkat 3,05 persen menjadi 95,59 persen. Peningkatan persentase APM dalam pendidikan dasar ini menandakan bahwa setiap tahunnya semakin banyak penduduk usia sekolah di Indonesia yang sudah dapat memanfaatkan fasilitas pendidikan dasar, atau dengan kata lain jumlah anak usia sekolah yang dapat

bersekolah baik di SD, MI, maupun Paket A di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya.

Dengan meningkatnya partisipasi penduduk dalam pendidikan dasar, membuat para orang tua berlomba-lomba mencari lembaga pendidikan yang berkualitas bagi putra-putrinya. Hal ini kemudian meningkatkan pula iklim kompetitif bagi lembaga-lembaga pendidikan dasar baik yang berstatus negeri maupun swasta. Jumlah lembaga pendidikan dasar baik SD maupun MI menjadi semakin bertambah yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) di Indonesia**  
**Tahun 2011-2014**

2011/2012	2012/2013	2013/2014
169.897	172.211	171.950

Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah

Dari Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah sekolah untuk kategori SD dan MI pada periode 2013/2014 mencapai 171.950 sekolah, menurun dari periode 2012/2013 yang mencapai 172.211 sekolah. Penurunan ini bukan disebabkan penurunan jumlah sekolah, tetapi lebih kepada adanya data yang masih tergabung dengan provinsi lainnya. Namun jumlah ini meningkat dari periode 2011/2012 yang mencapai 169.897 sekolah. Peningkatan jumlah sekolah disebabkan karena adanya peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk terutama jumlah penduduk usia sekolah di Indonesia.

Di Provinsi Papua sendiri, jumlah sekolah baik SD maupun MI mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) Provinsi Papua**  
**Tahun 2011-2014**

2011/2012	2012/2013	2013/2014
2.348	2.468	2.475

Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah

Dari Tabel 1.3 terlihat bahwa jumlah sekolah untuk kategori SD dan MI di Provinsi Papua pada periode 2013/2014 mencapai 2.475 sekolah, meningkat dari periode 2012/2013 yang mencapai 2.468 sekolah dan periode 2011/2012 yang mencapai 2.348 sekolah. Walaupun peningkatan jumlah sekolah di Provinsi Papua pada tahun 2013/2014 tidaklah signifikan, namun peningkatan ini bisa disebabkan karena adanya peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk terutama jumlah penduduk usia sekolah di Provinsi Papua.

Dengan semakin kompetitifnya lembaga-lembaga pendidikan dasar di Indonesia, secara khusus di Provinsi Papua, maka berimbas semakin banyak pula pilihan sekolah yang ada. Namun, dengan banyaknya pilihan dan adanya keterbatasan-keterbatasan dari para orang tua, maka tidak heran apabila banyak orang tua yang bingung dalam memilih lembaga pendidikan dasar yang tepat untuk putra-putrinya. Untuk itu, lembaga pendidikan dasar dituntut dapat menggunakan dan mengembangkan usahanya dengan berbagai cara pemasaran yang strategis melalui kemampuan mengenali target pasar yang menjadi konsumen lembaga pendidikan dasar (Nur Hadi dan Saino, 2015: 2). Kualitas

lembaga pendidikan memang penting dalam mempengaruhi penilaian orang tua. Tetap para orang tua tidak boleh melupakan faktor-faktor lainnya seperti antara lain faktor keamanan, lokasi dan lingkungan sekolah (Rani Septhevian, 2014).

Dalam strategi pemasaran khususnya dari internal sekolah, perlu diperhatikan bagaimana penerapan bauran pemasaran jasa dalam bidang pendidikan dasar. Pertama, merancang produk-produk jasa pendidikan yang sesuai dengan visi misi serta karakteristik sekolah. Ada nilai tambah yang dapat menjadi daya tawar bagi para calon konsumen. Sebagai contoh apabila karakteristik sekolah adalah sekolah berbasis agama, maka produk jasa pendidikan dalam hal ini penerapan ajaran agama melalui mata pelajaran agama maupun perilaku beragama menjadi nilai tambah bagi sekolah tersebut. Perlu diketahui bahwa pendidikan agama masih menjadi faktor utama bagi orang tua dalam memilih sekolah bagi anak-anaknya. Hal ini diperkuat dengan kondisi keluarga dimana saat kedua orang tua tersita waktunya untuk bekerja, maka waktu untuk mendidik anak terutama dalam hal agama menjadi kurang. Sebagai contoh, di Provinsi Papua sendiri, persentase penduduk yang beragama Kristen dan Katolik pada tahun 2010 mencapai lebih dari 65,48 persen (BPS, 2011: 11). Pada tahun yang sama, persentase penduduk yang beragama Kristen dan Katolik di Kabupaten Nabire mencapai 78,54 persen dari total 214.626 jiwa penduduk Kabupaten Nabire. Demikian halnya dengan persentase SD swasta berbasis agama Kristen dan Katolik yang ada di Kabupaten Nabire yang mencapai 82,19 persen dari total 73 sekolah swasta. Hal ini menandakan bahwa sekolah-sekolah berbasis agama Kristen maupun Katolik menjadi favorit masyarakat kota Nabire.

Kedua, menentukan biaya pendidikan yang dibebankan kepada wali siswa harus sesuai dengan kebutuhan operasional penyelenggara pendidikan. Faktor biaya sejalan dengan mutu produk. Apabila mutu produk baik, maka wali siswa berani membayar lebih tinggi. Hal ini merupakan taktik *skimming* harga dimana sekolah memasang harga yang tinggi tentu dengan jaminan bahwa produk yang ditawarkan berkualitas tinggi sehingga tidak mengecewakan. Ketiga, menentukan lokasi sekolah perlu diperhatikan agar mudah diakses atau dijangkau oleh para siswa dan wali siswa. Lokasi sekolah yang mudah diakses tidak saja dengan kendaraan pribadi melainkan juga kendaraan umum, serta keterjangkauannya dengan fasilitas umum lainnya dapat menjadi pertimbangan wali siswa untuk memilih sekolah tersebut.

Keempat, menentukan strategi promosi dan komunikasi yang baik antara lain untuk memelihara dan meningkatkan citra sekolah, membangun hubungan dengan wali siswa dan masyarakat sekitar, menarik para calon siswa, dan menyediakan informasi tentang penawaran dari program-program sekolah. Aktivitas promosi dan komunikasi ini dapat dilakukan melalui media-media komunikasi yang tersedia, seperti koran, radio, papan reklame, poster, dan lain-lain. Kelima, mengelola sumber daya manusia (SDM) yang memegang kendali utama jalannya proses pembelajaran di sekolah. Pengelolaan SDM yang baik akan memberikan kontribusi pada peningkatan mutu produk jasa pendidikan. Beberapa cara untuk mendorong pengelolaan SDM yang baik antara lain mendorong peningkatan kompetensi, membantu pencapaian sertifikasi, dan meningkatkan unsur-unsur *softskill*. Keenam, mengelola fasilitas fisik dengan baik. Pengelolaan

fasilitas fisik yang baik akan memberikan rasa aman dan nyaman selama proses belajar mengajar dan kegiatan lain di dalam lingkungan sekolah. Ketujuh, menyelenggarakan proses pendidikan yang bermutu. Proses pendidikan yang bermutu tentunya ditunjang oleh pengelolaan SDM yang baik sebagai penghantar atau pemberi produk-produk jasa pendidikan yang bermutu.

SD YPPK St. Petrus adalah sebuah sekolah dasar berbasis agama yang bernaung di bawah Yayasan Pendidikan dan Persekolahan Katolik (YPPK) yang secara khusus mengelola lembaga pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga menengah atas berbasis agama Katolik di Provinsi Papua dan Papua Barat. SD yang didirikan pada tahun 1982 dan berlokasi di Jl. Ampera, Nabire, Provinsi Papua ini merupakan satu dari 31 lembaga pendidikan dasar di Kecamatan Nabire baik yang berstatus negeri maupun swasta.

Tabel 1.4 berikut ini memperlihatkan jumlah siswa baru SD YPPK St. Petrus, Nabire dalam kurun tahun 2013-2015.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Siswa Baru SD YPPK St. Petrus, Nabire Tahun 2013-2015**

2013/2014	2014/2015	2015/2016
97	106	85

Sumber: SD YPPK St. Petrus, Nabire, diolah

Tabel 1.4 memperlihatkan ada pergerakan jumlah siswa baru SD YPPK St. Petrus, Nabire yang fluktuatif dalam kurun tahun 2013-2015. Pada tahun 2013 jumlah siswa baru mencapai 97 siswa. Kemudian pada tahun berikutnya, jumlah

siswa baru meningkat 10 persen menjadi 106 siswa. Penurunan terjadi pada tahun 2015 dimana jumlah siswa baru menurun sebesar 20 persen menjadi 85 siswa.

Menurunnya jumlah siswa baru tentunya menjadi bahan evaluasi bagi komite sekolah terutama dari sisi pemasaran jasa pendidikan. Evaluasi yang akan diadakan setiap setahun sekali di bulan Juni ini, diharapkan dapat menemukan akar permasalahan tersebut. Selain itu, diharapkan pula mampu menghasilkan langkah-langkah strategis dari komite sekolah untuk lebih meningkatkan kualitas sekolah agar dapat menjangkau lebih banyak siswa.

Penelitian ini dilakukan untuk menunjang aktivitas evaluasi tahunan komite sekolah untuk menemukan langkah-langkah strategis dari sudut pandang manajemen pemasaran melalui penerapan bauran pemasaran jasa pendidikan. Diharapkan hasil penelitian ini mampu mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang dapat dijalankan oleh SD YPPK St. Petrus, Nabire agar menjadi daya tarik bagi masyarakat. Selain itu juga hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan langkah-langkah strategis melalui implikasi manajerial. Tidak hanya untuk meningkatkan kualitas sekolah, tetapi agar SD YPPK St. Petrus, Nabire dapat terus unggul secara kompetitif.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah :

1. Apakah bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire?
2. Apakah bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire?
3. Manakah variabel yang paling dominan dalam bauran pemasaran jasa yang mempengaruhi keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji pengaruh signifikansi bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses) secara simultan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.
2. Untuk mengkaji pengaruh signifikansi bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses) secara parsial terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.
3. Untuk mengkaji variabel yang paling dominan dalam bauran pemasaran jasa yang mempengaruhi keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat bagi SD YPPK St.Petrus
  - a. Dapat mengetahui bauran pemasaran jasa apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.
  - b. Dapat mengetahui bauran pemasaran jasa apa yang paling dominan mempengaruhi keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.
  - c. Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi mengenai efektivitas penerapan strategi pemasaran serta sebagai bahan pertimbangan untuk menerapkan strategi-strategi pemasaran selanjutnya agar meningkatkan nilai sekolah di masyarakat.
2. Manfaat bagi penulis
  - a. Sebagai pengalaman dalam mengaplikasikan pengetahuan dalam melakukan penelitian di bidang pemasaran.
  - b. Sebagai pengalaman dalam mengaplikasikan metode analisis yang diterapkan dalam menyelesaikan permasalahan di bidang pemasaran.
  - c. Membandingkan pengetahuan teori dengan kenyataan yang ada dalam kehidupan sehari-hari.

3. Manfaat bagi pihak lain
  - a. Menambah wawasan mengenai strategi pemasaran dalam jasa pendidikan.
  - b. Menambah wawasan mengenai metode analisis yang diterapkan dalam menyelesaikan permasalahan di bidang pemasaran jasa.
  - c. Sebagai bahan referensi dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tesis ini disajikan dalam lima Bab yaitu Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data, dan Penutup. Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam Bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam Bab ini akan dijelaskan tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan, landasan teori mengenai bauran pemasaran jasa, keputusan pembelian serta hubungan bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini akan diuraikan tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam Bab ini akan diuraikan tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data yang meliputi perhitungan variabel, analisis deskriptif, pengujian serta pembahasan dari hasil tersebut.

### BAB V PENUTUP

Dalam Bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan akhir dari analisis data yang telah dilakukan. Selain itu juga disertakan uraian keterbatasan penelitian dan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan strategi pemasaran objek penelitian dan sebagai masukan bagi penelitian berikutnya.