

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengambilan keputusan konsumen merupakan tindakan konsumen dalam memilih alternatif diantara alternatif-alternatif pilihan yang ada berdasarkan informasi yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal, dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan serta mencapai kepuasan dari pemenuhan kebutuhan tersebut.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses agar secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan (Puput:2009). Pendidikan bisa didapatkan dan dilakukan di mana saja, bisa di lingkungan sekolah, masyarakat dan keluarga, dan yang penting untuk diperhatikan adalah bagaimana memberikan atau mendapatkan pendidikan dengan baik dan benar, agar manusia tidak terjerumus dalam kehidupan yang negatif. Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjamin kelangsungan hidup negara, karena pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia. Dengan pendidikan kehidupan manusia menjadi lebih terarah.

Pendidikan dapat diperoleh secara formal dan non formal. Pendidikan secara formal diperoleh dengan mengikuti program-program yang telah direncanakan dan terstruktur. Sedangkan pendidikan non formal ialah pendidikan yang diperoleh dari kehidupan sehari-hari dari berbagai pengalaman baik yang dialami atau dipelajari dari orang lain. Salah satu tempat untuk memperoleh pendidikan formal ialah dengan mengenyam pendidikan di sekolah. Sistem pendidikan di Indonesia terdiri dari 3 jenjang yaitu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang ditempuh selama 12 Tahun. Namun Indonesia hanya menerapkan wajib belajar 9 tahun, jenjang pendidikan yang wajib ditempuh selama 9 tahun terdiri dari 6 tahun

Sekolah Dasar atau sederajat dan 3 tahun Sekolah Menengah Pertama atau sederajat.

Seiring dengan perkembangan sistem pendidikan di Indonesia, sekarang telah terdapat beberapa variasi dari jenjang yang telah ada. Salah satunya adalah sekolah yang berbasis keagamaan. Indonesia sebagai negara yang memiliki 5 agama resmi, tentu lah memiliki banyak sekolah keagamaan, salah satunya adalah sekolah yang menerapkan kurikulum berbasis agama Islam yang terdiri dari SDIT, MTs, dan MAN. Pada laporan akhir ini penulis akan mengambil pada jenjang pendidikan SDIT tepatnya pada SDIT Mush'ab bin Umair.

SDIT Mush'ab bin Umair adalah salah satu sekolah berbasis keagamaan khususnya agama Islam yang terletak di Palembang. SDIT Mush'ab bin Umair sebagai lembaga pendidikan yang menawarkan pelayanan jasa yang bergantung pada persepsi orang tua murid sebagai pengambil keputusan dalam menentukan sekolah mana mereka akan menyekolahkan anak-anaknya. Pelayanan merupakan hal penting yang harus terus dilakukan untuk dapat mempertahankan konsumennya. Kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat penting karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maka konsumen akan semakin puas.

Pada penulisan laporan akhir ini, penulis akan melihat faktor mana yang paling berperan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan orang tua murid dalam pemilihan sekolah (faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologi) dengan cara menyebarkan kuesioner kepada orang tua murid SDIT Mush'ab bin Umair, penulis tertarik dengan tema ini dikarenakan penulis melihat adanya kemajuan yang cukup pesat yang terjadi pada sekolah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan orang tua dalam memilih sekolah SDIT Mush'ab bin Umair. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH SEKOLAH SDIT MUSH'AB BIN UMAIR”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dan sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan pada SDIT Mush'ab bin Umair maka perumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah “Faktor-faktor yang mempengaruhi orang tua dalam pengambilan keputusan pemilihan sekolah pada SDIT Mush'ab bin Umair?”

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk mempermudah penulis agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada 4 faktor yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi orang tua murid dalam mengambil keputusan memilih SDIT Mush'ab bin Umair
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi orang tua murid dalam mengambil keputusan memilih SDIT Mush'ab bin Umair

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Untuk dapat mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi orang tua murid dalam mengambil keputusan memilih SDIT Mush'ab bin Umair

2. Untuk dapat mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi orang tua murid dalam mengambil keputusan memilih SDIT Mush'ab bin Umair

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis mengambil objek penelitian penyusunan Laporan Akhir ini pada SDIT Mush'ab bin Umair Palembang yang berlokasi di Jalan KH Wahid Hasyim Lr. Kedukan RT. 21 RW. 05 Kel. 5 Ulu Kec. Seberang Ulu 1 Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data berdasarkan sumbernya yang penulis gunakan dalam menyusun laporan akhir ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek pengamatan. Penulis memperoleh data primer melalui kuesioner yang dibagikan kepada orang tua murid mengenai faktor faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pemilihan sekolah pada SDIT Mush'ab bin Umair
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari lembaga SDIT Mush'ab bin Umair berupa data-data yang diperlukan. Dan data sekunder yang diperoleh penulis bersumber dari internet, buku, atau literatur.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan, yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)
Riset lapangan adalah kegiatan mengumpulkan data dengan cara mengadakan penelitian langsung ke SDIT Mush'ab bin Umair

Palembang. Adapun teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden, dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian. Penulis melakukan pengamatan langsung ke SDIT Mush'ab bin Umair guna untuk mengamati secara langsung bagaimana pekerja atau pengajar SDIT Mush'ab bin Umair dalam melayani siswa dan orang tua siswa.

b. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagi daftar pertanyaan yang harus dijawab orang tua yang ada pada SDIT Mush'ab bin Umair, guna mendapatkan data dan informasi mengenai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan oleh SDIT Mush'ab bin Umair Palembang.

2. Study Kepustakaan (*Library research*)

Metode ini dilakukan dengan cara mencari buku-buku *literature* dan sumber-sumber kepustakaan lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan dijadikan sebagai dasar penulisan Laporan Akhir.

1.5.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan elemen yang mempunyai karakteristik yang sama untuk dipilih menjadi anggota sample. Populasi untuk orang tua murid SDIT Mush'ab bin Umair Tahun Ajaran 2017-2018 berjumlah 44 orang tua siswa.

2. Sample

Merupakan suatu himpunan bagian dari unit populasi. Menurut Sugiyono (2001:61) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Pada SDIT Mush'ab bin Umair terdapat 44 orang tua siswa. Berdasarkan pengertian sampel jenuh di atas, maka penulis akan mengambil keseluruhan populasi yang ada.

1.5.5 Tehnik Analisa Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode analisa data kualitatif dan kuantitatif.

1. Metode Analisa Data Kualitatif

Metode analisa data kualitatif digunakan untuk menjelaskan mengenai gambaran faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi pemilihan sekolah tersebut yang didapat melalui jawaban responden.

2. Metode Analisa Data Kuantitatif

Metoda analisa data kuantitatif adalah data yang diwujudkan dengan angka-angka hasil perhitungan dan pengukuran. Sebagai dasar menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan.

1.5.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Untuk mengukur validitas eksternal dapat digunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson yang dikenal dengan rumus korelasi product moment (Yusi dan Idris, 2009:88)

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dimana:

$$x = X - \bar{X}$$

$$y = Y - \bar{Y}$$

\bar{X} = Skor rata-rata dari X

\bar{Y} = Skor rata-rata dari Y

1.5.5.2 Uji Reabilitas

Suatu pengukur dikatakan reliable apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Reabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu (*necessary condition*) tetapi tidak merupakan syarat kecukupan (*sufficient condition*) bagi validitas. Reabilitas berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu pengukur bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil (Yusi dan Idris, 2009:90).

1. Teknik Spearman-Brown:

Dalam menghitung reliabilitas dengan cara ini peneliti harus melalui langkah yaitu membuat table analisis butir soal atau pertanyaan (Yusi dan Idris, 2009:93).

Formulasi Spearman-Brown:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana:

r_i = reliabilitas internal seluruh instrument

$2r_b$ = (r_{xy}) korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

1.5.5.3 Metode Analisis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Yusi dan Idris (2010:135), “Dalam regresi berganda terdapat satu variable terikat dengan lebih dari satu variable bebas yang mempengaruhinya. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan program aplikasi SPSS versi 20. Adapun bentuk umum dari regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y= Keputusan Pemilihan SDIT Mush’ab bin Umair sebagai tempat sekolah

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi

X_1 = Faktor Budaya

X_2 = Faktor Sosial

X_3 = Faktor Pribadi

X_4 = Faktor Psikologi

e= Standar Error

Variabel-variabel dalam penelitian terdiri dari 2 (dua) variabel, yaitu:

1. Variabel bebas (*Independent*) yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi.
2. Variabel terikat (*Dependent*) yaitu keputusan pembelian.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:159) Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut, yaitu:

1. Variabel bebas (*Independent*)

a. Faktor Budaya (X_1)

- i. Perkembangan zaman
- ii. Bagian dari masyarakat modern
- iii. Mempelajari ilmu agama
- iv. Mempelajari agama telah menjadi budaya keluarga

b. Faktor Sosial (X_2)

- i. Lingkungan pergaulan yang didominasi oleh orang-orang taat agama
- ii. Rekomendasi dari pihak keluarga
- iii. Keluarga dikenal taat agama

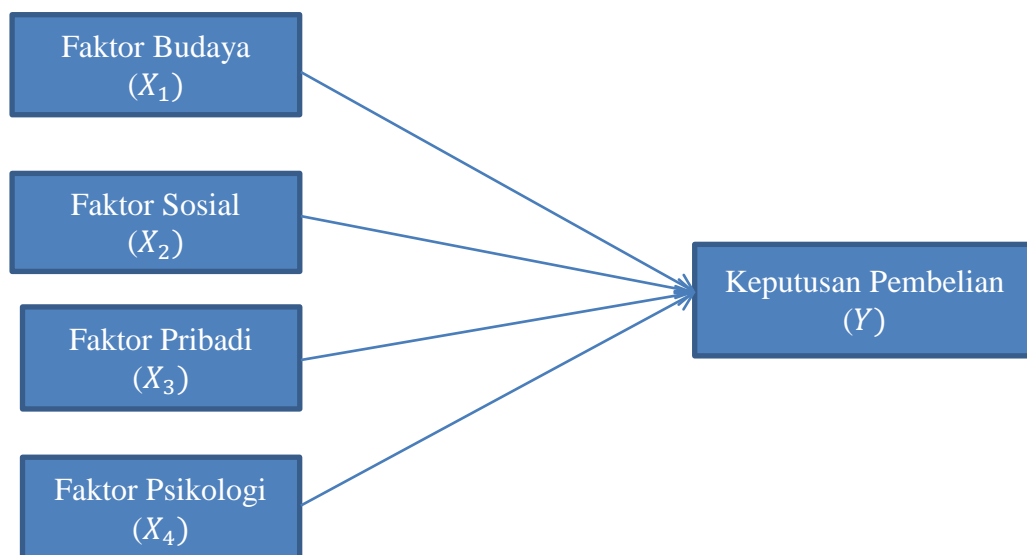
c. Faktor Pribadi (X_3)

- i. Usia dan Tahap Siklus Hidup anak saya membutuhkan banyak pengetahuan agama
- ii. Proses belajar yang sesuai dengan kebutuhan anak saya
- iii. SPP yang diterapkan sesuai dengan kondisi ekonomi keluarga
- iv. Gaya Hidup saya cenderung ke arah religius
- v. Kurikulum yang diterapkan sesuai dengan kepribadian dan konsep diri anak saya yang religius

d. Faktor Psikologi (X_4)

- i. Anak saya memiliki dorongan dalam diri sendiri
- ii. Dapat meningkatkan image diri saya

- iii. Mengetahui kualitas jasa yang ditawarkan
 - iv. Bagi saya ini adalah sekolah terbaik
2. Variabel terikat (*Dependent*)
- a. Keputusan Pembelian (*Y*)
 - i. Mencari informasi tentang jasa yang ditawarkan sebelum memutuskan menempatkan anak saya
 - ii. Setelah mendapatkan informasi, saya mengevaluasi dan mempertimbangkan dengan teliti
 - iii. Hasil evaluasi yang baik membuat saya memilih sekolah tersebut
 - iv. Setelah menempatkan anak saya, saya rasa sekolah tersebut telah sesuai dengan kebutuhan saya



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.6 Skala Pengukuran

Adapun dalam skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan 5 (lima) tingkatan yang terdiri dari:

Skala pengukuran

1. Sangat Setuju (SS)	Skor : 5
2. Setuju (S)	Skor : 4
3. Kurang Setuju (KS)	Skor : 3
4. Tidak Setuju (TS)	Skor : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STT)	Skor : 1