

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Saat ini dunia berada dalam kondisi yang serba maju dan bebas. Kemajuan teknologi yang tidak terbatas terjadi setiap hari, menit, bahkan detik, perkembangan-perkembangan teknologi terjadi di setiap belahan dunia. Kedinamisan pergerakan kemajuan tersebut sudah merupakan tuntutan yang secara otomatis harus dipenuhi untuk memberi kemudahan bagi setiap orang. Masyarakat semakin haus akan perubahan yang lebih maju untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kebebasan berinteraksi di luar batas negara sudah menjadi prasyarat pengembangan diri, baik dalam pengertian individu maupun kelompok atau organisasi. Hal tersebut mengindikasikan persaingan yang semakin ketat. Untuk dapat berperan dan bersaing dalam kondisi dunia yang semakin maju dan bebas, pendidikan menjadi syarat mutlak. Pendidikan menjadi sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan melalui pengajaran yang diberikan.

Pendidikan merupakan hal sangat penting dalam meraih cita-cita kita. Pendidikan juga merupakan sarana dalam mengasah kemampuan kita diberbagai bidang sehingga kita dapat tahu dimana letak kompetensi kita dan seberapa besar keahlian tersebut juga bagaimana pengaruhnya dalam mencapai tujuan kita. Pendidikan dikatakan sebuah investasi jangka panjang karena dapat menghasilkan insan-insan terdidik yang akan memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Setiap warga Negara harus dan wajib mengikuti jenjang pendidikan, baik jenjang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah maupun tinggi.

Jika kita lihat dari waktu ke waktu, masyarakat Indonesia semakin sadar akan pentingnya pendidikan, akan tetapi bukan hanya itu saja mereka semakin pintar dalam memilih mana yang terbaik bagi mereka. Singkatnya masyarakat Indonesia sudah mulai mengerti akan kualitas dari suatu barang ataupun jasa. Hal ini berlaku pada pemilihan sekolah tingkat menengah atas,

dimana bagi siswa yang ingin melanjutkan studi ke perguruan tinggi, Sekolah Menengah Atas (SMA) adalah sekolah yang dapat menjadi masa persiapan yang baik. Hal ini disebabkan program penjurusan biasanya dimulai di bangku Sekolah Menengah Atas. Mereka memiliki alasan atau faktor-faktor yang membuat mereka tertarik untuk mengkonsumsi barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen.

Seperti halnya produk atau jasa lainnya, ketika konsumen akan memilih jasa pendidikan mereka juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor-faktor yang melandasi pertimbangan seorang konsumen dalam menentukan pilihan sekolah yang akan dimasukinya terkait dengan bauran pemasaran yang melekat pada suatu sekolah itu sendiri.

Dalam menentukan dan melaksanakan strategi bersaing diperlukan langkah yang dinamis tetapi penuh kewaspadaan. Salah satu sekolah swasta yang memberikan jasa pendidikan formal sekolah menengah atas adalah SMA Patra Mandiri 1 yang beralamat di Jl. Kelapa Sawit Komperta Plaju Palembang. SMA Patra Mandiri 1 merupakan sekolah yang memiliki banyak pesaing sehingga SMA Patra Mandiri 1 harus tetap mempertahankan kedudukannya agar sekolah tersebut dapat berjalan sesuai dengan keinginan yang diharapkan. Melihat kondisi persaingan yang demikian, maka Patra Mandiri 1 harus menentukan strategi bersaing yang tepat guna menghadapi persaingan. Hal tersebut dapat kita lihat dari bauran pemasaran yang digunakan oleh sekolah tersebut. Bauran pemasaran yang menjadi perhatian yang cukup serius dari pihak sekolah adalah Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik. Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik merupakan salah satu bauran pemasaran yang penting guna meningkatkan jumlah peminat siswa di SMA Patra Mandiri 1. Hal ini diungkapkan oleh pihak sekolah itu sendiri, dimana pihak sekolah juga meminta untuk lebih menfokuskan penelitian ini pada bauran pemasaran Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik.

Produk pada jasa pendidikan ini merupakan faktor yang sangat penting karena dengan memiliki produk yang baik dan berkualitas maka akan menghasilkan lulusan yang kompeten. Menurut Lockhart dalam Wijaya

(2012:93) bauran produk jasa pendidikan ada empat kelompok yaitu: Siswa, Kurikulum, Kegiatan Ekstrakurikuler, dan Sekolah sebagai pusat kegiatan masyarakat. Keempat produk inilah yang merupakan wilayah kendali penuh sekolah dan merupakan tolok ukur pelayanan sekolah oleh komponen pendidikan lainnya.

Personil Sekolah adalah orang yang berfungsi sebagai penyedia jasa yang mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Personil Sekolah adalah semua karyawan atau pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan sekolah yaitu: Kepala Sekolah, Guru, dan Staf Administrasi atau Tata Usaha. Untuk mencapai kualitas terbaik maka pegawai harus dilatih untuk menyadari pentingnya pekerjaan mereka, yaitu memberikan konsumen kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya.

Bukti Fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Bukti fisik sangat menentukan nyaman tidaknya seorang konsumen terhadap jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Bukti fisik disini dapat berupa desain dan tata letak dari gedung, ruang dan lain sebagainya.

Dari penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa betapa pentingnya bauran pemasaran Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik. Sama halnya ketika orang-orang yang telah mengenal dan mengambil keputusan untuk memilih SMA Patra Mandiri 1 sebagai tempat mengemban ilmu pendidikan tingkat menengah atas, keputusan tersebut kebanyakan diambil berdasarkan bauran pemasaran yang dilakukan oleh pihak sekolah. Pada penelitian ini yang menjadi perhatian khusus pada bauran pemasaran adalah Produk, Personil Sekolah (*people*) dan Bukti Fisik. Maka dari itu, perlu diketahui “Pengaruh Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik terhadap keputusan siswa dalam memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik terhadap siswa dalam memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang?
2. Faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan siswa untuk memilih SMA Patra Mandiri 1 Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar permasalahan yang akan dibahas dalam penyusunan Laporan Akhir ini tidak menyimpang, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada pengaruh Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik terhadap keputusan siswa dalam memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 dan faktor manakah yang paling dominan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk terhadap keputusan siswa dalam memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Personil Sekolah terhadap keputusan siswa dalam memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Bukti Fisik terhadap keputusan siswa dalam memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang
4. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan siswa memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang

1.4.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis dalam bidang pemasaran khususnya perilaku konsumen yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pembelian.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi SMA Patra Mandiri 1 Palembang dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan pemasaran.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun objek yang diteliti adalah siswa SMA PATRA MANDIRI 1 Palembang mulai dari kelas X, XI dan XII tahun ajaran 2013/2014

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

(a) Data Primer

Menurut Yusi & Idris (2009:103) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti dimana data tersebut dapat diperoleh dari organisasi atau perusahaan tempat objek penelitian. Data primer dalam penulisan ini didapat melalui

pengamatan peneliti secara langsung dilapangan dengan menyebarkan kuesioner dan diolah sendiri oleh peneliti.

(b) Data Sekunder

Menurut Yusi & Idris (2009:103) data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penulisan ini didapat dengan cara meminta data tentang sejarah perusahaan, struktur perusahaan, jumlah siswa dan data-data lainnya yang dibutuhkan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun 2 (dua) metode pengumpulan data yang digunakan dalam mendapatkan data dan informasi penulisan ini adalah:

1. Riset Lapangan

Riset lapangan yang digunakan oleh peneliti adalah pembagian kuesioner/angket.

Menurut Sugiyono (2008:162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penulisan ini, kuesioner merupakan pengumpulan data untuk mengajukan beberapa pertanyaan secara tidak langsung kepada reponden sesuai dengan jumlah

2. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan merupakan pengambilan referensi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian. Riset kepustakaan ini digunakan untuk mencari penjelasan mengenai hal yang diperlukan dalam penelitian seperti teori-teori yang digunakan dalam penelitian, dan sebagainya.

1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1.5.4.1 Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi & Idris (2009:59) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen merupakan unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa sekolah SMA PATRA MANDIRI 1 tahun ajaran 2013/ 2014 yang berjumlah 579 , yang terdiri dari kelas X, XI, dan XII.

1.5.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:91) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penulisan ini, sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Perhitungan sampel dilakukan dengan rumus Slovin menurut Umar dalam Purba (2009:37), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf kesalahan (10%)

jumlah siswa SMA PATRA MANDIRI 1:

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1 + (e)^2} \\ &= \frac{579}{1 + 579 (10\%)^2} \\ &= 85,27 \text{ dibulatkan menjadi } 85 \text{ responden} \end{aligned}$$

Adapun besar atau jumlah pembagian sampel dengan menggunakan rumus alokasi proportional menurut Riduwan dalam Swihendra (2007:125)

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \cdot n$$

Keterangan:

n_1 : Jumlah sampel yang diinginkan setiap strata

N : Jumlah seluruh populasi Siswa SMA PATRA MANDIRI 1

N_1 : Jumlah populasi pada setiap strata

n : Sampel

Perhitungan sampel Kelas X IPA :

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \cdot n$$

$$= \frac{88}{579} \cdot 85$$

$$= 12,9 \text{ dibulatkan menjadi 13 Responden}$$

Perhitungan sampel kelas X IPS:

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \cdot n$$

$$= \frac{52}{579} \cdot 85$$

= 7,63 dibulatkan menjadi 8 Responden

Perhitungan sampel kelas XI IPA:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1}{85} \\ &= \frac{138}{579} \quad 85 \\ &= 20,2 \text{ dibulatkan menjadi 20 Responden} \end{aligned}$$

Perhitungan sampel kelas XI IPS:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1}{85} \\ &= \frac{58}{579} \quad 85 \\ &= 8,51 \text{ dibulatkan menjadi 9 Responden} \end{aligned}$$

Perhitungan sampel kelas XII IPA:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1}{85} \\ &= \frac{173}{579} \quad 85 \\ &= 25,39 \text{ dibulatkan menjadi 25 Responden} \end{aligned}$$

Perhitungan sample kelas XII IPS

$$\begin{aligned} n &= \frac{1}{85} \\ &= \frac{67}{579} \quad 85 \\ &= 9,83 \text{ dibulatkan menjadi 10 Responden} \end{aligned}$$

1.5.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2008:91), teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah Proportionate Stratified Random Sampling. Teknik ini digunakan karena populasi yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Adapun sampel akan diambil dalam penelitian ini adalah siswa tahun 2014 yang masih aktif belajar di SMA PATRA MANDIRI 1.

1.5.5 Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif. Pada penulisan ini, akan dianalisis pengaruh produk, Personel Sekolah dan bukti fisik terhadap siswa SMA PATRA MANDIRI 1 dalam memilih sekolah SMA PATRA MANDIRI 1. Adapun analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

(a) Data Kualitatif

Menurut Yusi & Idris (2009:102) data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Data kualitatif yang dimaksud dalam penulisan ini adalah jawaban kuesioner yang diolah menggunakan skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiyono (2008:107) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengukuran dalam penulisan ini dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju, diberi skor 5
2. Setuju, diberi skor 4
3. Cukup Setuju, diberi skor 3

4. Tidak Setuju, diberi skor 2

5. Sangat tidak Setuju, diberi skor 1

(b) Data Kuantitatif

Menurut Yusi & Idris (2009:102) data kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik. Data kuantitatif diperoleh dengan melakukan Uji Regresi Linier Berganda.

Dalam metode penulis akan menggunakan persamaan regresi linier berganda, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Ket:

Y : Keputusan Siswa

X₁ : Produk

X₂ : Personil Sekolah

X₃ : Bukti Fisik

b₁, b₂, b₃, b₄ : Koefisien regresi untuk setiap Dimensi

a : Konstanta

pada penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan variabel dalam penelitian yang terdiri dari dua variabel. Variabel penelitian dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Y = adalah keputusan siswa dalam memilih Sekolah di SMA PATRA MANDIRI 1 Palembang

X_1 = adalah produk dari jasa pendidikan di SMA PATRA MANDIRI 1 yang terdiri dari program-program belajar, prestasi-prestasi yang diraih oleh siswa, kualitas lulusan SMA PATRA MANDIRI 1 dan kegiatan ekstrakurikuler

X_2 = adalah Personil Sekolah yang terdiri dari Kepala Sekolah, Guru dan Staf Administrasi

X_3 = adalah Bukti Fisik yang terdiri dari keadaan gedung dan ruang kelas, lingkungan sekolah yang bersih, fasilitas belajar mengajar yang lengkap serta kondisi perpustakaan yang memadai

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan garis besar mengenai isi Laporan Akhir secara ringkas dan jelas yang dibagi dalam beberapa Bab dan Sub Bab. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
- 1.5 Metode Penelitian
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Pemasaran
- 2.2 Jasa

- 2.3 Bauran Pemasaran Jasa
- 2.4 Perilaku Konsumen
- 2.5 Pengambilan keputusan

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1 Sejarah
- 3.2 Visi dan Misi
- 3.3 Struktur Organisasi
- 3.4 Tugas dan Wewenang
- 3.5 Profil Responden

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas
- 4.2 Regresi Linear Berganda
- 4.3 Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 1.1 Kesimpulan
- 1.2 Saran