

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara harus memperhatikan program pendidikan apabila tidak ingin kehilangan penerus yang handal, cerdas dan memiliki integritas pada bangsanya. Pendidikan merupakan faktor pendukung yang memegang peranan penting di segala sektor. Untuk mempercepat pemerataan pendidikan pada masyarakat Indonesia dan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu tinggi bagi seluruh rakyat Indonesia menuju terciptanya manusia Indonesia berkualitas tinggi maka pemerintah harus benar-benar merealisasikan anggaran pendidikan yang telah di anggarkan pada APBN 2007 sebesar 20%, <http://www.anggaran.depkeu.go.id>.

Menurut UU 1945 pasal 31 dan UU No. 20 tahun 2003 mengatakan sistem pendidikan nasional disebutkan bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak hanya di sekolah formal saja tetapi juga dapat diselenggarakan oleh lembaga luar sekolah semacam LBB (Lembaga Bimbingan Belajar). Oleh karena itu, lembaga bimbingan belajar mempunyai dasar yang kuat sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perubahan-perubahan pola pendidikan yang begitu cepat, silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang sangat ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dikeluarkan pemerintah di bidang pendidikan, juga harus siap bersaing tidak hanya dengan lembaga yang sejenis, tetapi sekolah yang menyelenggarakan bimbingan belajar juga merupakan saingan.

Menurut Hamalik (2004: 195) Bimbingan belajar adalah bimbingan yang ditunjukkan kepada siswa untuk mendapat pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan, bakat, minat, dan kemampuannya dan membantu siswa untuk menentukan cara-cara yang efektif dan efisien dalam mengatasi masalah belajar yang dialami oleh siswa

Lembaga Bimbingan Belajar telah mampu dan membuktikan untuk mempertemukan orang-orang yang hobi mengajar secara profesional dan bertanggungjawab, baik dari kalangan ilmu keguruan maupun dari kalangan non keguruan (universitas non kependidikan). Di bimbel mereka bisa kompak duduk sama rendah berdiri sama tinggi dengan satu tujuan siswa-siswanya senang belajar dan semangat berprestasi. Dalam era reformasi dan demokratisasi banyak bermunculan lembaga bimbingan belajar yang ada di kota Gresik seperti les privat, LBB Ganesha, Primagama, Bintang Meteor, SSC dll.

Lembaga Bimbingan Belajar Bintang Meteor terbentuk atas permintaan siswa-siswa yang menginginkan belajar secara kelompok yang efisien. Sampai sekarang tetap mempertahankan konsistensi dengan membuka kelas kecil yang

memungkinkan pembelajaran yang kondusif, nyaman dan menyenangkan. Sehingga konsep-konsep yang diberikan dapat dengan mudah diterima oleh siswa dan memenuhi kebutuhan siswa-siswi untuk menjadi yang terbaik.

Maka lembaga bimbingan belajar bintang meteor membuka cabang di Jl. Arif Rahman Hakim Gresik. Dengan lokasi yang setrategis dipingir jalan raya dan berdekatan langsung dengan sekolah-sekolah favorit di kota Gresik. untuk menarik konsumen lembaga bimbingan belajar bintang meteor melakukan berbagai promosi salah satunya dengan menyebarkan bersur dan diskon.

Produk Jasa (*The Service Product*) merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Kotler (2009: 6). Produk Jasa yang ditawarkan adanya belajar mengajar dan program regular untuk kelas X dan kelas XI, program regular + untuk kelas XII, IX dan VI, program intensif untuk intensif UNAS, intensif masuk SMAN, intensif masuk PTN.

Lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang (*spatial order*) kegiatan ekonomi, atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumber-sumber yang potensial, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha/kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial (Tarigan, 2006:77), Obyek penelitian ini berlokasi di LBB Bintang Meteor Jl. Arif Rahman Hakim 12. Gresik, lokasi yang setrategis untuk membuka jasa pendidikan karena berdekatan langsung dengan jalan raya dan sekolah favorit di kota gresik yaitu

Smp 3 Gresik dan Sma 1 Gresik, ruangan yang banyak mendukung untuk menjalankan belajar mengajar

Promosi adalah salah satu komponen prioritas dari kegiatan pemasaran yang memberitahukan kepada konsumen bahwa perusahaan meluncurkan produk baru yang menggoda konsumen untuk melakukan kegiatan pembelian Hermawan (2012:38), promosi yang ditawarkan lembaga bimbingan belajar bintang meteor melalui pendekatan kepada masyarakat, memberikan diskon dan brosur.

Orang (*People*) adalah semua perilaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyanti (2005: 62) Semua sikap dan penampilan karyawan LBB Bintang Meteor mempunyai pengaruh terhadap persepsi siswa atau keberhasilan penyampaian bimbingan belajar (bimbel).

Peneliti ingin mengetahui adanya *Pengaruh Produk Jasa, Lokasi, Promosi dan People terhadap Pengambilan Keputusan Siswa*. Penelitian ini mencoba mencari jawaban tentang adanya *Pengaruh Produk Jasa, Lokasi, Promosi dan People terhadap Pengambilan Keputusan Siswa dalam Mengikuti Bimbingan Belajar di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Bintang Meteor Gresik*. Dari beberapa hal peneliti kemukakan, maka usulan peneltian ini peneliti beri judul “Pengaruh Produk Jasa, Lokasi, Promosi dan *People* terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Mengikuti Bimbingan Belajar di LBB Bintang Meteor Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah produk jasa berpengaruh terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor?
3. Apakah promosi berpengaruh terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor?
4. Apakah *people* berpengaruh terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor?
5. Apakah produk jasa, lokasi, promosi dan *people* berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh produk jasa terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor.

4. Untuk mengetahui pengaruh *people* terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor.
5. Untuk mengetahui pengaruh simultan produk jasa, lokasi, promosi dan *people* terhadap pengambilan keputusan siswa dalam mengikuti bimbingan belajar di LBB Bintang Meteor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan ini. Beberapa pihak yang dapat mengambil manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi LBB Bintang Meteor

Bisa memberikan informasi dan masukan terhadap LBB Bintang Meteor mengenai sejauh mana variabel produk jasa, lokasi, promosi dan *people* terhadap pengambilan keputusan siswa.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana penerapan dan pengembangan terhadap bidang ilmu yang selama ini telah ditempuh oleh penulis di jenjang perguruan tinggi.