

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu dan teknologi yang terjadi di Indonesia, membuat semua bidang usaha yang ada di Indonesia mengalami kemajuan dan persaingan di semua bidang usaha, baik transportasi, makanan dan minuman, serta pendidikan. Kondisi persaingan di dunia pendidikan khususnya pendidikan menengah atas sudah mulai dirasakan oleh setiap sekolah menengah atas. Berbeda dengan jaman dahulu, dimana orang tua menyekolahkan anaknya di sekolah menengah atas yang negeri, tetapi seiring dengan perkembangan jaman pihak orang tua menginginkan anaknya bersekolah menengah atas di tempat yang memiliki kredibilitas yang bagus dengan cara memberikan fasilitas yang memadai, lokasi strategis dan pengajaran yang islami.

Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan (Soekidjo, 2003; 16). Pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Input adalah peserta didik, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah lulusan atau alumni yang berkarakter. Sekolah Menengah Atas merupakan salah satu wadah untuk menciptakan generasi baru setelah lulus dari Sekolah Menengah Pertama yang berkompeten dibidangnya. Semakin bagus kualitas fasilitas pendidikan yang diberikan tidak menutup kemungkinan semakin bagus pula kualitas generasi penerus yang akan dihasilkan. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi orang tua

untuk menentukan anaknya setelah lulus Sekolah Menengah Pertama dimana Ia akan melanjutkan pendidikannya.

Salah satu cara untuk menarik orang tua siswa menyekolahkan anaknya sekarang ini adalah memberikan fasilitas yang bagus, akses masuk ke sekolah lancar dan aman serta harga yang terjangkau, agar orang tua mempunyai persepsi positif terhadap sekolah tersebut. Sehingga orang tua berkeinginan untuk memutuskan memilih jasa pendidikan di sekolah yang menurut persepsi mereka mempunyai nilai yang baik dan tidak ragu lagi dalam memutuskan memilih jasa pendidikan.

Keputusan pembelian menurut Schiffman dan Kanuk (2008:56) adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah kepada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Sehingga pengusaha (penyedia jasa pendidikan) harus jeli dalam melihat faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan untuk menarik konsumen. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ini yang harus diperhatikan oleh perusahaan (intitusi prnyedia jasa) antara lain fasilitas, lokasi, harga dan kelompok referensi Tjiptono dan Candra, (2007:78).

Subroto (2008:36) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang pengertian fasilitas menurut

Arikunto (2008;2) adalah fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa menyediakan fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa, dalam konteks jasa pendidikan seluruhnya menyediakan fasilitas yang dibutuhkan dalam pendidikan.

Menurut Kotler (2008:439) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga didefinisikan sebagai sesuatu yang diberikan atau dikorbankan untuk mendapatkan jasa atau produk (Leliana dan Suryandari, 2004), Harga merupakan salah satu faktor penentu pembeli dalam menentukan suatu keputusan pembelian terhadap suatu produk maupun jasa. Harga akan dapat mempengaruhi keputusan membeli / memilih jasa pendidikan jika setelah mempertimbangkan harga, konsumen juga mempertimbangkan lokasi. Lokasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan orang tua murid untuk memilih jasa pendidikan setelah jenjang sekolah menengah pertama. Semakin strategis lokasi didirikannya suatu perusahaan (lembaga) maka akan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat umum khususnya bagi orang tua yang anaknya lulus setelah sekolah menengah pertama. Aksesibilitas adalah salah satu faktor yang sangat mempengaruhi apakah suatu lokasi menarik untuk dikunjungi atau tidak. Tingkat

aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan di dalam mencapai dan menuju arah suatu lokasi ditinjau dari lokasi lain di sekitarnya (Tarigan, 2006;78). Lokasi sekolah adalah tempat dimana sekolah melakukan kegiatan kerja. Lokasi sekolah yang strategis adalah letak sekolah yang mudah dijangkau, lokasi luas, apabila lokasi sekolah strategis, maka konsumen akan memutuskan untuk menggunakan jasa sekolah tersebut. Sebaliknya apabila sekolah memiliki lokasi yang kurang strategis, maka konsumen enggan untuk menggunakan jasa sekolah tersebut (Alamsyah, 2007). Lokasi akan dapat mempengaruhi keputusan wali murid dalam memilih jasa pendidikan dikarenakan SMA Muhammadiyah 1 Gresik memiliki akses mudah dijangkau transportasi umum, terletak satu kompleks dengan pendidikan Muhammadiyah Gresik, lalu lintas lancar.

Kelompok referensi disebut juga kelompok acuan. Menurut Sumarwan (2004:250), kelompok referensi (*reference group*) adalah seorang individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Dalam perspektif pemasaran, kelompok referensi adalah kelompok yang berfungsi sebagai referensi bagi seseorang dalam keputusan pembelian dan konsumsi. Kelompok referensi mempengaruhi keputusan wali murid dalam memutuskan memilih jasa pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Gresik, berdasarkan rekomendasi dari rekan kerja, rekomendasi dari organisasi keagamaan dan testimoni dari alumni SMA Muhammadiyah 1 Gresik sebagai pertimbangan memutuskan memilih jasa pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Gresik.

Salah satu sekolah menengah atas swasta yang ada di Gresik adalah SMA Muhammadiyah 1 Gresik. Sekolah ini selain mendidik muridnya dengan

menggunakan teknologi yang modern berbasis TI, juga memberikan keunggulan seperti keunggulan akhlaq, akademik, dan bahasa. Dengan sekolah di SMA Muhammadiyah 1 Gresik, diharapkan bisa meningkatkan kemampuan generasi penerus bangsa yang pandai dan memiliki akhlaq yang mulia dengan nilai-nilai pedoman hidup islami warga muhammadiyah dan menjadi lulusan yang mampu berkompetisi di jenjang yang lebih tinggi.

Penelitian ini memilih objek SMA Muhammadiyah 1 Gresik, karena sekolah ini pada 2 tahun terakhir yaitu tahun pelajaran 2012-2013 dan tahun pelajaran 2013-2014 mengalami penurunan dari tahun pelajaran sebelumnya yaitu tahun 2012-2017. Berikut ini adalah data jumlah murid SMA Muhammadiyah 1 Gresik 5 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Jumlah Siswa SMA Muhammadiyah 1 Gresik

No	Tahun	L	P	Jumlah Keseluruhan Siswa	Jumlah Murid Baru	Prosentase
1	2012-2013	391	407	798	266	20%
2	2013-2014	404	433	837	301	23%
3	2014-2015	368	418	786	232	18%
4	2015-2016	329	416	745	209	16%
5	2016-2017	404	433	837	301	23%

Sumber : SMA Muhammadiyah 1 Gresik

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah siswa baru SMA Muhammadiyah 1 Gresik tahun ajaran 2012-2013 adalah sebanyak 266 siswa, mengalami penurunan pada tahun ajaran 2013-2014 sebesar 20 persen. Pada tahun ajaran 2014-2015 mengalami peningkatan sebesar 23 persen, yaitu dari 266 siswa baru ke 301 siswa. Pada tahun ajaran 2015-2016 kembali mengalami penurunan

sebesar 18 persen, yaitu dari 301 siswa menjadi 232 siswa, terakhir pada tahun ajaran 2016-2017 mengalami kenaikan sebesar 23 persen.

Berdasarkan uraian di atas, maka menarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Fasilitas, Harga, lokasi dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan Wali Murid Memilih Jasa Pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah disajikan pada latar belakang dan untuk memudahkan di dalam proses pembahasan pada penelitian ini, maka rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti disajikan berikut ini :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik?
4. Apakah kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini diharapkan dapat :

1. Untuk menganalisis dan menguji apakah fasilitas berpengaruh keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik

2. Untuk menganalisis dan menguji apakah harga berpengaruh keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik
3. Untuk menganalisis dan menguji apakah lokasi berpengaruh keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik
4. Untuk menganalisis dan menguji apakah kelompok referensi berpengaruh keputusan wali murid memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan sarana bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh fasilitas, harga, lokasi dan kelompok referensi terhadap keputusan memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik.

2. Bagi Sekolah SMA Muhammadiyah 1 Gresik

Sebagai bahan masukan sekolah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas, harga, lokasi dan kelompok referensi terhadap keputusan memilih jasa pendidikan SMA Muhammadiyah 1 Gresik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan penjualan.

3. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi penelitian lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.
- b. Hasil dari penelitian ini diharap dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan yang ada di Universitas Muhammadiyah Gresik dan sebagai bahan pertimbangan baik untuk menambah wawasan pengetahuan maupun sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang akan datang.