

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan pendidikan, karena pendidikan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal pendidikan. Masyarakat mulai menyadari bahwa pendidikan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan pendidikan.

Era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis pendidikan semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja pendidikan di sekolah agar dapat bersaing di pasar. Bisnis pendidikan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan yang diinginkan orang tua murid. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan orang tua murid, maka akan memberikan masukan penting bagi sekolah untuk menciptakan persepsi pada orang tua murid. Maka untuk bisa terwujud persepsi tersebut haruslah di bangun sebuah fasilitas sekolah yang memadai seperti ruang kelas yg representatif dan ruang kelas yang

berbasis multimedia agar mempermudah guru dan peserta didik dalam proses belajar mengajar.

Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah para peserta didik untuk melakukan suatu aktivitas. Orang tua murid pada jaman sekarang mereka sangat kritis dan berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa pendidikan sekolah. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan orang tua murid dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang di miliki sekolah, maka orang tua murid akan semakin terus memilih sekolah tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Fasilitas yang ada di MA Muhammadiyah 09 Lamongan saat ini telah memiliki fasilitas ruang kelas multimedia, laboratorium komputer, laboratorium IPA, laboratorium bahasa, lapangan sepak bola dan bola volly, adapun fasilitas pendukung lainnya seperti ruang aula, masjid, ruang asrama bagi peserta didik dan kantin.

Penentuan biaya produk jasa yang dilakukan oleh sebuah sekolah sangat berpengaruh dalam keputusan orang tua murid untuk menentukan pilihan pada produk jasa tersebut . Biasanya orang tua murid dalam sekolah akan membandingkan biaya pendidikan, memilih layanan jasa yang biaya pendidikan dasarnya standart dengan penghasilan orang tua murid. Dalam iklim persaingan yang sangat ketat seperti sekarang ini sekolah harus bisa bersaing dalam faktor

biaya pendidikan, karena besar kecilnya biaya itu akan bisa mempengaruhi pada keputusan orang tua murid dalam memilih sekolah.

Menurut informasi yang peneliti dapatkan di sekolah biaya pendidikan yang ada di MAM 09 Lamongan selama enam tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.1
Biaya Pendidikan

Tahun	Biaya Pendidikan per Bulan
2011	Rp. 350.000
2012	Rp. 350.000
2013	Rp. 360.000
2014	Rp. 360.000
2015	Rp. 450.000
2016	Rp. 450.000

Sumber : Buku Kas SPP MA Muhammadiyah 09 Lamongan

Biaya tersebut sudah termasuk biaya makan sehari-hari, biaya sekolah, dan uang asrama. Bisa di bilang dengan biaya segitu sangatlah standart untuk biaya pendidikan di kota Lamongan.

Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Lokasi menentukan kesuksesan suatu jasa, karena erat kaitannya dengan pasar potensial (Fandy Tjiptono, 2014:43). Sebelum orangtua murid memilih untuk memutuskan menempatkan anaknya untuk bersekolah, lokasi juga menjadi pertimbangan bagi orangtua murid karena kemudahan dalam akses transportasi. Objek penelitian ini berada di Jl. Panglima Sudirman No.1 Lamongan, terletak di pinggiran kota Lamongan dan lokasi yang sangat strategis mudah di tempuh dari manapun karena terletak di jalur nasional pantura, selain berada di jalur pantura lokasi

penelitian ini juga dekat dengan stasiun kereta api Lamongan jadi sangat mudah sekali ketika menuju ke tempat objek penelitian.

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 oleh MAM 09 Lamongan adalah dengan adanya pendekatan kepada masyarakat melalui program Latihan Kerja Lapangan yang di laksanakan oleh peserta didik kelas 12, melalui kegiatan-kegiatan ekstra kulikuler, spanduk jalan, brosur dan internet.

Pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Input adalah peserta didik, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan atau alumni dan hasil penelitian. Jasa pelayanan pendidikan dalam hal ini adalah jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pendidikan yakni sekolah, kepada pihak yang menerima pelayanan tersebut secara langsung sesuai dengan standart mutu tertentu. Ini didasarkan pada kenyataan bahwa kegiatan pendidikan lebih merupakan kegiatan jasa dari pada kegiatan produksi barang. Mutu dari jasa pendidikan dalam artian relatif adalah mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melampaui harapan pihak-pihak yang memerlukan dan yang berkepentingan dengan jasa pendidikan tersebut.

Definisi persepsi adalah proses bagaimana individu mengenali diri dan sekitarnya, melalui stimulus yang di terimanya dan individu dapat mengalami persepsi, menjelaskan bahwa persepsi merupakan sebuah proses yang di dahului

oleh penginderaan yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya, kemudian alat reseptor tersebut di terima oleh otak, dan otak merupakan proses psikologisnya sehingga individu bisa menerimanya stimulus yang diterimanya.

Keputusan seseorang untuk menggunakan jasa merupakan suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor yang terpenting dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih sekolah adalah fasilitas. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2006 : 41-42).

Berdasar pada uraian di atas, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul :

Pengaruh Persepsi Orang Tua Murid Tentang Fasilitas, Biaya, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa Pendidikan Di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 09 Lamongan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua murid tentang fasilitas terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan?
2. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua murid tentang biaya terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan?

3. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua murid tentang lokasi terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan?
4. Apakah ada pengaruh persepsi orang tua murid tentang promosi terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan?
5. Apakah Fasilitas, Biaya, Lokasi, Promosi berpengaruh secara simultan terhadap memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan?

1.3 Tujuan 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. Untuk menganalisis pengaruh persepsi orang tua murid tentang fasilitas terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi orang tua murid tentang biaya terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi orang tua murid tentang lokasi terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi orang tua murid tentang promosi terhadap keputusan memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan.
5. Untuk mengetahui pengaruh simultan fasilitas, lokasi, biaya, dan promosi terhadap pengambilan keputusan untuk memilih jasa pendidikan di MAM 09 Lamongan.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilakukan diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat. Adapun manfaat yang ingin diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Sekolah

Memberikan informasi dan masukan bagi MAM 09 Lamongan sejauh mana persepsi orangtua murid terhadap variabel Fasilitas, Biaya, Lokasi dan Promosi dalam mengambil keputusan dalam memilih sekolah.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk berlatih berpikir secara ilmiah dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh semasa kuliah terutama yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.