

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia dikenal 2 metode Pendidikan yaitu Pendidikan formal dan Pendidikan Non-formal. Lembaga pendidikan formal menurut peraturan pemerintah Pasal 1 ayat 6 Nomor 17 tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Pendidikan formal merupakan jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri dari Pendidikan anak usia dini (PAUD/TK), Pendidikan dasar (SD), Pendidikan menengah pertama (SMP), Pendidikan menengah atas (SMA), dan perguruan tinggi (Universitas). Pendidikan formal terdiri dari Pendidikan formal negeri dan pendidikan formal berstatus swasta.

Lembaga Pendidikan Non-formal. Pendidikan non-formal dapat didefinisikan sebagai jalur Pendidikan diluar Pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang (Undang-undang No. 20 Tahun 2003).

Menurut Soelaman Joesoef, Pendidikan non formal adalah setiap kesempatan dimana terdapat komunikasi yang terarah diluar sekolah dan seseorang memperoleh informasi, pengetahuan, latihan maupun bimbingan sesuai dengan tingkat usia dan kebutuhan hidup, dengan tujuan mengembangkan tingkat keterampilan, sikap dan nilai-nilai yang memungkinkan baginya menjadi peserta-peserta yang efektif dan efisien dalam lingkungan keluarga, pekerjaan bahkan lingkungan masyarakat dan negara.

Dapat disimpulkan bahwa Pendidikan non-formal adalah Pendidikan kegiatan belajar mengajar yang diadakan di luar sekolah untuk memenuhi kebutuhan pendidikan peserta didik tertentu untuk mendapatkan informasi, pengetahuan, latihan, dan bimbingan sehingga mampu bermanfaat bagi keluarga, masyarakat dan negara.

Adanya pandemi Covid-19 dan edaran kemendikbud nomor 3 Tahun 2020 tentang pembelajaran secara daring bagi dunia Pendidikan (PAUD-Universitas), juga memberikan pengaruh terhadap industri Bimbel. Dampak Covid-19 terhadap perkembangan jasa bimbingan belajar sangat dirasakan pengusaha bimbel. Sebagaimana disampaikan oleh Direktur Utama Ghanesa Grup, Bayu reksa nugraha mengatakan usahanya yang bergerak dibidang bimbingan belajar omsetnya turun hingga 90% (Kompas.com 2020). Hal tersebut juga dialami oleh VISI bimbel.

Perubahan pembelajaran juga dilakukan oleh bimbel akibat tidak dapat diselenggarakan pembelajaran secara Offline yaitu dengan berbagai strategi untuk mempengaruhi minat orang tua dan anak tetap belajar di Bimbel VISI. Bimbel VISI menggunakan metode belajar melalui online seperti media platform zoom dan google form, namun hal tersebut juga masih menjadi persoalan akibat jumlah yang belum mencapai target yang diinginkan bimbel VISI.

Dari observasi yang peneliti lakukan pada PT. KASA Group Bimbingan Belajar VISI Barito menemukan data dan fakta bahwa dari tabel dibawah ini menyatakan hasil jumlah siswa/siswi les di bimbel VISI Barito dari tahun 2018-2021 itu cenderung tidak stabil dan tidak maksimal sebagaimana dilihat dari tabel

berikut ini:

Berikut data 3 tahun terakhir jumlah siswa-siswi les bimbingan belajar VISI Barito.

Tabel 1. Data siswa bimbingan belajar VISI 2018/2019

Sumber Bimbingan Belajar VISI Barito.

DATA SEMESTER 1				
No.	Kelas	Jumlah siswa /Semester	Jumlah siswa /Tahun	Total siswa
1.	5 SD	43		43
2.	6 SD	399		399
3.	7 SMP	14		14
4.	8 SMP	57		57
5.	9 SMP	306	306	306
6.	10 SMA	21		21
7.	11 SMA	18		18
8.	12 SMA	5	5	5
Total Siswa		863		863
DATA SEMESTER II				
No.	Kelas	Jumlah siswa /Semester	Jumlah siswa /Tahun	Total siswa
1.	5 SD	54		54
2.	6 SD	367		367
3.	7 SMP	19		19
4.	8 SMP	53		53
5.	9 SMP	327	306+21	327
6.	10 SMA	23		23
7.	11 SMA	17		17
8.	12 SMA	5	5	5
Total Siswa		865		865

Data siswa bimbingan belajar VISI 2019/2020.

DATA SEMESTER I				
No.	Kelas	Jumlah siswa /Semester	Jumlah siswa /Tahun	Total siswa
1.	5 SD	26		26
2.	6 SD	414		414
3.	7 SMP	17		17

4.	8 SMP	45		45
5.	9 SMP	296		296
6.	10 SMA	6		6
7.	11 SMA	20		20
8.	12 SMA	6	6	6
Total Siswa		830		830

DATA SEMESTER II

No.	Kelas	Jumlah siswa /Semester	Jumlah siswa /Tahun	Total siswa
1.	5 SD	26		26
2.	6 SD	359		359
3.	7 SMP	12		12
4.	8 SMP	38		38
5.	9 SMP	310	296+14	310
6.	10 SMA	3		3
7.	11 SMA	16		16
8.	12 SMA	6	6	6
Total Siswa		770		770

Berikut data siswa bimbingan belajar VISI 2020/2021.

DATA SEMESTER I

No.	Kelas	Jumlah siswa /Semester	Jumlah siswa /Tahun	Total siswa
1.	5 SD	12		12
2.	6 SD	153		153
3.	7 SMP	10		10
4.	8 SMP	22		22
5.	9 SMP	223		223
6.	10 SMA	15		15
7.	11 SMA	5		5
8.	12 SMA	-		-
Total Siswa		440		440

DATA SEMESTER II

No.	Kelas	Jumlah siswa /Semester	Jumlah siswa /Tahun	Total siswa
1.	5 SD	24		24
2.	6 SD	173		173
3.	7 SMP	16		16
4.	8 SMP	28		28
5.	9 SMP	223	223	223
6.	10 SMA	12	-	12

7.	11 SMA	-	-	-
8.	12 SMA	-	-	-
Total Siswa		476		476

Keterangan untuk hasil tabel :

>800 Siswa : Sangat Baik

800 Siswa : Baik (Sesuai target)

<800 Siswa : Kurang

<500 siswa : Sangat kurang

Hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan pada tahun 2018 sampai 2019, tingkat konsumen yang les bimbel menunjukkan persentase baik karena melampaui target yang ditetapkan, lalu pada tahun 2019 sampai 2020, terjadi penurunan tingkat konsumen menunjukkan kurang dari target yang di tetapkan, selanjutnya terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2020 sampai 2021 tingkat konsumen menunjukkan persentase sangat kurang dari target yang ditetapkan bimbingan belajar VISI.

Disamping adanya fenomena masalah diatas, masih ada perbedaan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya menunjukan hasil yang berbeda-beda yaitu :

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Puspa Lestiyadi, dkk (2020) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Dienar Kharisma, dkk (2020), mendapatkan hasil yang berbeda yaitu kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan pembelian.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dwi Sakti Hidayat, dkk (2019) mendapatkan hasil bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Erna Mulyati, dkk (2020), mendapatkan hasil yang berbeda yaitu harga tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan memilih.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Diana Florenta Butarbutar (2020) mendapatkan hasil bahwa promosi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Afridayani, dkk (2020) mendapatkan hasil yang berbeda yaitu promosi tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan memilih.

Maka dari itu peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Jasa Bimbingan Belajar VISI Barito Jakarta Selatan”**

B. Rumusan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi secara simultan terhadap keputusan memilih jasa bimbingan belajar VISI barito Jakarta selatan ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih jasa bimbingan belajar VISI barito Jakarta selatan ?
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan memilih jasa

bimbingan belajar VISI barito Jakarta selatan ?

4. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan memilih jasa bimbingan belajar VISI barito Jakarta selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis berkaitan dengan masalah yang telah diuraikan diatas:

- a. Untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih bimbingan belajar VISI Barito Jakarta Selatan
- b. Untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara harga terhadap keputusan memilih bimbingan belajar VISI Barito Jakarta Selatan
- c. Untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara promosi terhadap keputusan memilih terhadap bimbingan belajar VISI Barito Jakarta Selatan
- d. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap keputusan memilih bimbingan belajar VISI Barito Jakarta Selatan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi bimbingan belajar VISI Barito untuk dapat mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan orang tua siswa atau siswa memilih bimbingan belajar VISI Barito sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan strategi sebagai upaya meningkatkan jumlah siswa-siswi baru.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, dan juga untuk menambah wawasan, pengetahuan, pemahaman, pengalaman, serta perbandingan teori dibangku kuliah dengan realitas yang ada diperusahaan khususnya mata kuliah pemasaran.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk memperluas ilmu pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai acuan dan referensi bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.