

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan bisnis di Indonesia saat ini menimbulkan adanya persaingan yang ketat dan kompetitif antar pelaku usaha, baik persaingan dalam pemasaran barang maupun persaingan dalam pelayanan jasa. Pertumbuhan ilmu pengetahuan dan sistem pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti, menimbulkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan yaitu jasa bimbingan belajar. Banyak orang tua yang memilih untuk mendaftarkan anaknya dalam pendidikan nonformal seperti jasa bimbingan belajar, agar dapat membantu anak dalam memaksimalkan kemampuan dan potensinya yang mungkin belum sepenuhnya diperoleh di sekolah.

Persaingan yang semakin ketat khususnya di bidang jasa bimbingan belajar, menjadikan setiap pelaku usaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen yang dapat dijadikan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan orang tua untuk mendaftarkan anaknya pada jasa bimbingan belajar tersebut. Berbagai strategi dan cara dilakukan untuk dapat mendapatkan peserta didik baru, salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan penempatan harga agar sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan.

Pelayanan mempunyai peranan penting bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Menurut (Tjiptono, 2012), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan keinginan pelanggan. Memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat memberikan citra positif bagi perusahaan sehingga memudahkan perusahaan dalam menarik konsumen baru. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi pengambilan keputusan orang tua mendaftarkan anak pada jasa bimbingan belajar adalah harga.

Menurut (Kotler, 2009), harga adalah pembayaran sejumlah uang terhadap suatu produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk mendapatkan manfaat dari barang atau jasa. Dalam bisnis menetapkan suatu harga harus dipertimbangkan secara matang. Harga yang terlalu mahal dapat membuat produk atau jasa yang bersangkutan jadi tidak terjangkau oleh pasar dan konsumen memilih menggunakan produk atau jasa yang lebih murah, sebaliknya jika harga terlalu murah maka perusahaan akan kesulitan mendapatkan keuntungan dan konsumen mengira produk atau jasa yang ditawarkan dibawah standar.

Demikian juga dengan objek penelitian ini, yaitu BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. BIMBA AIUEO Unit Sidakaya merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang berada dibawah naungan Yayasan Pengembangan Anak Indonesia (YPAI) yang beralamat di Jalan Sutoyo Gang Turi No 37 RT 03 RW 07 Sidakaya, Kabupaten Cilacap. Berbeda dengan sistem pendidikan lain

yang pada umumnya memberikan pembelajaran secara rata kepada semua peserta didik dalam satu kelas, BIMBA AIUEO memberikan program pembelajaran *Individual System* dimana setiap peserta didik dalam satu kelas mendapatkan pelajaran yang sesuai dengan kemampuan setiap individu anak. BIMBA AIUEO Unit Sidakaya juga mempunyai lima (5) program pelayanan pembelajaran, yaitu :

1) Program PBM

Program PBM mendapatkan pelayanan 3 kali pertemuan dalam 1 minggu, yaitu dihari Senin, Rabu, dan Jum'at. Program ini berlaku bagi peserta didik yang juga mengambil pendidikan di TK ataupun SD dengan jam pembelajaran di siang hari, yaitu pukul 13.00 – 15.00. Dalam program PBM 1 guru : 4 peserta didik dengan durasi 1 jam pembelajaran tiap pertemuan.

2) Program PDI

Program PDI mendapatkan pelayanan 3 kali pertemuan dalam 1 minggu, yaitu dihari Senin, Rabu, dan Jum'at. Jam pembelajaran dalam program ini dimulai pukul 08.00 – 11.00. Dalam program PDI 1 guru : 3 peserta didik dengan durasi 45 menit pembelajaran tiap pertemuan.

3) Program PDR

Program PDR mendapatkan pelayanan 2 kali pertemuan dalam 1 minggu, yaitu dihari Selasa dan Kamis. Jam pembelajaran dalam program ini dimulai pukul 08.00 – 11.00. Dalam program PDR 1 guru : 2 peserta didik dengan durasi 45 menit pembelajaran tiap pertemuan. Dalam program ini

orang tua peserta didik diwajibkan untuk ikut mendampingi anak selama proses pembelajaran berlangsung.

4) Program PDS

Program PDS mendapatkan pelayanan 2 kali pertemuan dalam 1 minggu, yaitu dihari Senin dan Kamis, atau hari Selasa dan Jum'at sesuai dengan jadwal yang telah disepakati oleh orang tua peserta didik dengan Kepala Unit. Jam pembelajaran dalam program ini dimulai pukul 13.00 – 15.00. Dalam program PDS 1 guru : 4 peserta didik dengan durasi 1 jam pembelajaran tiap pertemuan.

5) Program PDD

Program PDD mendapatkan pelayanan 2 kali pertemuan dalam 1 minggu, yaitu dihari Senin dan Kamis, atau hari Selasa dan Jum'at sesuai dengan jadwal yang telah disepakati oleh orang tua peserta didik dengan Kepala Unit. Jam pembelajaran dalam program ini dimulai pukul 13.00 – 15.00. Dalam program PDD 1 guru : 4 peserta didik dengan durasi 1 jam pembelajaran tiap pertemuan.

Dengan banyaknya program pelayanan jasa pembelajaran yang ada di BIMBA AIUEO Unit Sidakaya, memberikan banyak pilihan bagi orang tua untuk memilih program mana yang sesuai dengan jadwal kegiatan peserta didik dan orang tua peserta didik. Namun, BIMBA AIUEO Unit Sidakaya masih mendapatkan beberapa keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan tersebut.

Ada orang tua yang mengeluh merasa durasi jam pembelajaran terlalu sebentar jika setiap pertemuan hanya 45 menit. Ada juga orang tua peserta didik yang mengambil program PDR merasa keberatan jika harus selalu mendampingi proses pembelajaran anak karena mempunyai keperluan lain pada saat yang bersamaan dengan jadwal pembelajaran di BIMBA AIUEO Unit Sidakaya dan beberapa orang tua merasa pelayanan di BIMBA AIUEO kurang *fast respon* pada saat orang tua menghubungi pihak BIMBA melalui *chat whatsapp* untuk mengkonfirmasi pergantian jam pembelajaran apabila ada keperluan yang mendadak .

Selain keluhan mengenai kualitas pelayanan, BIMBA AIUEO Unit Sidakaya juga mendapat keluhan mengenai harga. Sesuai dengan 5 program pelayanan pembelajaran yang ada di BIMBA AIUEO Unit Sidakaya, bahwa setiap program pelayanan memiliki harga yang berbeda-beda sesuai dengan fasilitas yang diterima masing-masing program. Ada beberapa orang tua yang merasa bahwa harga yang ditetapkan terlalu mahal untuk 3 kali pertemuan dalam seminggu dengan durasi pembelajaran hanya 45 menit dan menginginkan waktu pembelajaran ditambah menjadi 60 menit, perbedaan harga antara program PDS dan PDD cukup jauh padahal fasilitas pelayanan yang diterima sama.

Berdasarkan fenomena, teori-teori dan keluhan yang diterima BIMBA AIUEO Unit Sidakaya diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Orang Tua Mendaftarkan Anak Pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya”, sehingga

melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan positif bagi BIMBA AIUEO Unit Sidakaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersamaan terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersamaan terhadap keputusan orang tua mendaftarkan anak pada BIMBA AIUEO Unit Sidakaya.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini memfokuskan pada permasalahan yang akan dibahas, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan orang tua dalam memilih bimbingan belajar BIMBA AIUEO Unit Sidakaya. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen atau variabel bebas, sedangkan keputusan orang tua sebagai variabel dependen atau variabel terikat.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi BIMBA AIUEO Unit Sidakaya Cilacap

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu informasi dan masukan bagi BIMBA AIUEO Unit Sidakaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penetapan harga bagi pelanggan.

b. Bagi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat memberi tambahan kepustakaan bagi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini menambah wawasan pengetahuan penulis mengenai perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan dan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengambilan keputusan pelanggan dan menjadi bahan kajian lebih lanjut.