

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ekonomi Indonesia yang meruak dewasa ini mencetuskan melonjaknya rivalitas para wirausahawan terutama dalam aspek jasa. Para penyuplai jasa dituntut agar dapat melahirkan supremasi yang bersaing dalam menyambut hadirnya rival-rival baru, sehingga para penyuplai jasa berlomba untuk melahirkan beberapa ide yang bernilai kreatif tinggi untuk memikat hasrat klien agar menggunakan jasa yang disediakan (Hadi, 2018: 171). Rivalitas pelaku usaha berlomba demi menjajakan produk jasa andalan yang disediakan demi meningkatkan profit usaha yang dilakoninya.

Suatu usaha patut menciptakan hal yang baru, melakukan inovasi dalam usahanya dan mengantongi kemahiran demi menghadapi rival di luaran sana. Sasarannya yaitu menarik minat konsumen, mengefesienkan pilihan konsumen terhadap keputusannya dalam menggunakan suatu jasa, serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Pemasaran termasuk aktivitas krusial membentengi kesinambungan hidup suatu usaha. Selain itu pemasaran juga bertujuan untuk memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Perusahaan penyedia jasa pendidikan merupakan usaha yang memiliki pesaing yang sangat banyak dan tinggi.

Semakin berkembangnya pesaing yang bergerak dibidang yang sama, maka perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan disarankan harus memenuhi beberapa seperti fasilitas yang memadai, kedudukan bangunan strategis dan terjangkau oleh konsumen, serta proses pelayanan yang diberikan.

Dalam bidang pendidikan, kegiatan belajar merupakan suatu hal yang wajib dilakukan bagi seorang anak. Namun, belajar tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencananya, kadang prosesnya berjalan dengan lancar, kadangkala juga diluar dari yang direncanakan. Sebagai contoh ada anak yang sulit menangkap materi yang diberikan, tapi kadang juga ada anak yang mudah menyerap ilmu yang dikemukakan guru. Bagi anak yang sulit menangkap materi tersebut mungkin membutuhkan ekstra tambahan ilmu pelajaran dari luar sekolah, maka dari itu berdirilah yang namanya bimbingan belajar.

Menurut (James,1997) bimbingan belajar merupakan sebuah tempat yang didirikan dengan tujuan membantu para siswa mendapatkan pelajaran tambahan lebih dari yang apa sudah didapatkan sebelumnya dari sekolah. Tujuan bimbingan belajar lebih menekankan siswa dalam hal pembentukan karakter yang mandiri dan membina siswa dalam perkembangan pribadinya untuk memecahkan soal yang diberikan. Hal tersebut membuat para siswa memerlukan bimbingan belajar, dimana dalam bimbingan belajar terdapat tenaga profesional yaitu guru pembimbing yang akan membantu dan membimbing siswa untuk melaksanakan proses tersebut.

Dengan adanya perkembangan zaman, kurikulum mata pelajaran bertambah menjadi lebih banyak. Hal tersebut menyebabkan banyak siswa yang merasa bahwa mereka tidak dapat menyerap dan mengikuti setiap pelajaran yang telah diajarkan, dikarenakan materi pembelajaran yang sangat luas dan banyak. Akibat adanya beberapa hambatan dan kendala yang terjadi, menjadi peluang yang besar bagi sebuah bimbingan belajar. Banyak siswa yang membutuhkan bantuan bimbingan belajar untuk membuat mereka bisa mengatasi hambatan dalam proses belajar disekolah nantinya.

Menurut (Kompas Gramedia, 2005) siswa ialah seorang insan dalam masa proses perkembangan. Tujuan bimbingan belajar ialah menyokong para siswa menggapai perubahan yang lebih baik. Terhambatnya perkembangan siswa berimbang pada hasilnya. Misi bimbingan belajar ialah agar siswa dapat menghadapi dan memecahkan solusi saat melakukan proses belajar secara mandiri. Dapat juga dikatakan, kegiatan bimbingan belajar yang ada dapat membantu seorang siswa mengembangkan potensi yang ada pada dirinya.

Bimbingan belajar *Step Forward* merupakan suatu usaha jasa yang telah berdiri dua belas tahun lamanya di Kota Batam. Bimbingan belajar *Step Forward* bergerak dibidang jasa pendidikan, dimana menawarkan jasa bimbingan belajar kepada siswa yang ingin mendapat tambahan pelajaran selain dari sekolah. Bimbingan belajar *Step Forward* ini memiliki jumlah karyawan sebanyak delapan orang, terdiri dari seorang pemimpin yang dimana juga ikut turun tangan membantu dalam proses belajar mengajar dan pengajar lainnya.

Berikut akan diberikan data jumlah murid bimbingan belajar *Step Forward* tahun ajaran 2019/2020.

Tabel 1.1 Data Jumlah Murid Bimbingan Belajar *Step Forward*

Tahun Ajaran 2019/2020

No.	Tingkatan	Sebelum Mid Semester 1	Setelah Mid Semester 1
1.	TK	120 Murid	115 Murid
2.	SD	111 Murid	103 Murid
	Total Murid	231 Murid	218 Murid

Sumber : *Step Forward* (2019)

Dapat kita lihat pada Tabel 1.1 menunjukkan data perubahan jumlah murid yaitu jumlah murid sebelum dilaksanakan ujian mid semester 1 dan jumlah murid setelah dilaksanakan ujian semester 1. Hal ini dapat kita ambil kesimpulan bahwa setelah laporan hasil belajar dibagikan dari sekolah, terjadi pengurangan pada jumlah murid. Dimana yang telah kita ketahui, apabila seorang murid mendapatkan hasil belajar yang kurang memuaskan dari sekolah, maka akan menyebabkan murid tersebut mencari cara agar mendapatkan kembali nilai yang memuaskan.

Peristiwa itu akan menyebabkan murid yang sudah menggunakan jasa bimbingan belajar tersebut memutuskan untuk tidak menggunakan kembali jasa yang tidak memberikan kepuasan, dan murid yang lainnya pun akan mengikuti hal yang sama untuk mengundurkan diri apabila tidak memperoleh hasil belajar yang memuaskan pula. Berikut ini akan diuraikan beberapa aspek yang berpengaruh dalam keputusan menggunakan suatu jasa. Salah satu aspek yang berpengaruh dalam keputusan menggunakan sebuah jasa bimbingan belajar adalah fasilitas.

Fasilitas termasuk bagian penting dalam pemasaran. Mulai dari kondisi fasilitas, kelengkapan fasilitas, formasi eksterior atau interior serta kebersihan fasilitas yang disediakan oleh pelaku usaha perlu disoroti terutama yang berhubungan langsung saat konsumen menggunakan suatu jasa tersebut. Konsumen harus mencapai kepuasan, karena jika tidak mendapat kepuasan, mereka akan mencampakkan penyuplai jasa itu dan beralih menjadi klien rival. Hal ini berdampak pada penurunan dalam perolehan pendapatan dan akan memerosotkan profit (Ibnu Sina Hi. Jusuf, Laela, 2018: 9).

Fasilitas akan membuat konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan atau tidak. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan dan yang dirasakan oleh konsumen, tentu akan membuat konsumen merasa nyaman dan memutuskan untuk menggunakan jasa yang mempunyai fasilitas yang memadai secara berkelanjutan. Fasilitas dapat disebut sebagai hal yang meringankan konsumen menggapai kepuasan mengonsumsi produk atau jasa. Sebuah bentuk jasa tidak dapat kita lihat, tidak dapat dibaui dan tidak dapat diraba maka dari itu aspek ini akan menjadi sangat penting sebagai ukuran dalam pelayanan. Semakin cakap fasilitas yang disampaikan pada pengguna, semakin lebih baik pula kepuasan konsumen (Gunartik, 2019: 36).

Dalam bimbingan belajar diperlukan fasilitas yang memadai seperti ruang kelas yang cukup, meja dan kursi yang layak pakai, pencahayaan yang terang dan sebagainya. Dengan adanya fasilitas yang layak berupa kepadanan fasilitas akan menaikkan minat konsumen, lalu konsumen menetapkan ingin mengonsumsi produk berupa jasa maupun barang.

Masalah yang terjadi di bimbingan belajar *Step Forward* menyangkut fasilitas adalah kurangnya ruang kelas dalam proses belajar dan mengajar. Dimana ruang kelas yang tersedia pada bimbingan belajar *Step Forward* berjumlah tujuh ruang kelas, tidak sebanding dengan jumlah pengajar yang ada yaitu berjumlah delapan pengajar. Hal ini membuat dua orang pengajar bergantian memakai satu ruang kelas yang sama. Ketika salah seorang pengajar yang menggunakan kelas lebih awal lambat mengeluarkan murid, maka akan menimbulkan waktu pengajar berikutnya terpotong. Hal itu membuat proses belajar mengajar tidak berjalan maksimal. Para orang tua murid pun kadang mengeluhkan hal tersebut. Belum lagi mengenai penyediaan fasilitas toilet, banyaknya keluhan secara langsung tentang kebersihan toilet yang disediakan. Tentu hal itu akan menjadi pertimbangan para orang tua memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut secara berkelanjutan atau tidak.

Pertimbangan lain yang dijadikan pijakan konsumen dalam memilih menggunakan jasa bimbingan belajar yaitu lokasi. Pemilihan lokasi harus dilakukan secara hati-hati karena unsur lokasi akan memengaruhi keberhasilan suatu usaha. Lokasi usaha yang tepat akan menjadi sebuah tempat yang paling menguntungkan, dapat kita lihat lazimnya masyarakat yang melintasi lokasi usaha itu per harinya, persentase masyarakat yang berkunjung ke lokasi usaha tersebut akan meningkat (Yulandari, 2017: 4). Konsumen kerap kali menimbang-nimbang dengan melihat berbagai unsur lokasi yang tepat. Maka dari itu penyuplai usaha harus menimbang hal-hal strategis dalam menentukan sebuah lokasi (Permatasari, 2018: 258). Kedudukan lokasi yang taktis menentukan kelangsungan usaha.

Lokasi strategis dan daya tempuhnya yang mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar memicu konsumen tergiring menetapkan menggunakan output berupa jasa maupun barang. Masalah yang terjadi pada bimbingan belajar *Step Forward* mengenai faktor lokasi ialah lokasi bangunan bimbingan belajar *Step Forward* berada di antara pemukiman rumah warga. Untuk masyarakat yang tidak mengenal pasti alamat bimbingan belajar *Step Forward*, pasti akan menemukan kesulitan dalam menemukan alamat bimbingan belajar tersebut.

Selain konsumen mempertimbangkan faktor fasilitas dan lokasi, selanjutnya konsumen akan mempertimbangkan faktor *word of mouth*. Pembicaraan yang tersebar dari mulut ke mulut disebut *word of mouth*. Aspek ini ialah salah satu alat promosi mulut ke mulut, dimana tidak memerlukan upah besar dan bahkan tidak memerlukan biaya sama sekali (Hatta, 2018: 33). Apabila jasa yang didapati tidak searah dengan yang diharapkan konsumen pastinya memunculkan *word of mouth* yang negatif dan menyebar kesegala masyarakat yang mendapat informasi tersebut.

Masalah yang ada pada bimbingan belajar *Step Forward* yang berkaitan dengan *word of mouth* yaitu suatu ketika saat seorang murid yang tidak mendapatkan hasil belajar yang memuaskan disekolahnya, orang tua dari murid tersebut mengeluhkan apa yang terjadi kepada pimpinan bimbingan belajar *Step Forward*. Orang tua murid tersebut tidak hanya berkeluh kesah dengan pimpinan bimbingan belajar *Step Forward* saja, melainkan juga menceritakannya kepada orang tua murid yang lain, lebih tepatnya dengan orang tua atau wali murid yang saat itu sedang berada ditempat dan waktu yang sama dengannya.

Sehingga hal tersebut pun akan terdengar kebeberapa orang tua atau wali murid lainnya dari apa yang disampaikan. Tentunya orang tua atau wali murid bahkan yang akan menjadi calon pengguna jasa bimbingan belajar *Step Forward* akan beranggapan bahwa bimbingan belajar *Step Forward* merupakan tempat yang memiliki kualitas yang tidak bagus. Hal itu akan menyebabkan banyaknya siswa mengundurkan diri dari bimbingan belajar *Step Forward*.

Hingga saat ini keputusan menggunakan jasa pada bimbingan belajar *Step Forward* masih belum maksimal. Pimpinan sampai saat ini masih berusaha untuk memperbaiki dan mengatasi beberapa masalah yang terjadi. Salah satu tindakannya ialah dengan menambah fasilitas yang masih dianggap kurang seperti membangun ruang kelas yang baru dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen atau pengguna jasa bimbingan belajar *Step Forward*.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu “ **Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bimbingan Belajar *Step Forward***”.

1.2. Identifikasi Masalah

Didapati identifikasi masalah berdasar latar belakang yang hendak diteliti, yaitu :

1. Penyediaan fasilitas toilet dengan minimnya kebersihan. Hal tersebut dikarenakan toilet banyak digunakan anak TK yang belum paham betul harus menjaga kebersihan toilet saat telah selesai digunakan.

2. Lokasi bangunan bimbingan belajar *Step Forward* kurang strategis sehingga sulit untuk ditemukan oleh calon orang tua murid, selain itu posisi bangunan bimbingan belajar *Step Forward* berada di pemukiman rumah warga.
3. Pembicaraan dari mulut ke mulut sangat berpengaruh jika bimbingan belajar *Step Forward* melakukan suatu hal yang kurang memuaskan bagi konsumen, informasi tersebut akan menyebar dengan cepat sehingga menimbulkan kerugian bagi bimbingan belajar *Step Forward*.

1.3. Batasan Masalah

Relevan dengan identifikasi masalah yang peneliti sebutkan, ditetapkan batasan masalah penelitian ini adalah “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bimbingan Belajar *Step Forward*”.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*?
3. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*?

4. Apakah fasilitas, lokasi, dan *word of mouth* secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*?

1.5. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penyusunan penelitian penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, dan *word of mouth* secara bersama-sama terhadap keputusan menggunakan jasa bimbingan belajar *Step Forward*.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini dicitakan dapat memerikan utilitas yang bersifat praktis atau teoritis.

1.6.2 Aspek Praktis

Aspek praktis penelitian ini bermanfaat:

1. Bagi Bimbingan Belajar *Step Forward*

Penelitian ini diperuntukan perusahaan dalam mencapai misi, dan bisa juga digunakan sebagai bahan referensi guna perusahaan mengambil kebijaksanaan serta keputusan yang dianggap perlu dalam usaha meningkatkan suatu keuntungan atau laba dari hasil keputusan konsumen untuk menggunakan suatu jasa.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian dalam hal ini juga diperuntukan sebagai kepustakaan ataupun rujukan akademik untuk dijadikan pedoman bagi peneliti berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Harapan penelitian ini bisa meluaskan informasi dan juga menambah kemahiran bagi peneliti sendiri, serta dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun bahan pembandingan bagi peneliti lain.