

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Sekolah merupakan tempat untuk menimba ilmu dan tempat untuk mendidik anak menjadi sosok manusia yang berilmu dan berakhlak (Junaidi *et al.*, 2015: 1). Sekolah juga menjadi produsen yang menjual jasa di bidang Pendidikan maka dari itu sekolah harus memperhatikan hal-hal seperti semakin pesatnya perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan serta pendidikan dan banyaknya informasi yang akurat di media sosial, membuat para orang tua semakin cerdas dan lebih selektif untuk memilih sekolah bagi anak-anak mereka. Tentunya sekolah yang dituju harus dilengkapi dengan fasilitas yang bagus, pelayanan yang ramah bagi para orang tua agar sekolah tersebut dapat menarik perhatian dari orangtua dan calon murid di sekolah. Sekolah menjadi salah satu tujuan yang sangat penting bagi masyarakat untuk menimba ilmu setinggi-tingginya demi mencerdaskan anak dan membangun karakter anak, psikis anak, agar anak bertumbuh dengan akal pikiran yang baik dan berbudi pekerti.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu masalah dalam peningkatan jumlah siswa serta kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas siswa untuk tetap bertahan di sekolah. Kualitas pelayanan yang buruk di sekolah membuat sekolah itu sepi dan tidak ramai serta kurangnya minat orang tua untuk mendaftarkan anak mereka. Kualitas pelayanan dari sekolah yang baik dapat membuat sebuah sekolah menjadi ramai dan banyak orang tua merasa dilayani dengan tulus dan penuh perhatian serta merasa diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Dengan ini maka

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam peningkatan jumlah siswa (Khusaeni, 2018: 659).

Adanya kesalahan dan kekeliruan pada saat bertransaksi di sekolah dapat menjadi masalah dan perihal penting yang dapat mengecewakan para orang tua di dalam lingkungan sekolah maupun diluar lingkungan sekolah, akibatnya orang tua yang mendengar informasi mengenai buruknya sistem pembayaran sekolah menjadi keberatan untuk mempertahankan anak mereka di sekolah serta orang tua juga bisa menggagalkan niat mereka untuk mendaftarkan anak di sekolah tersebut. Maka dari itu solusi mengenai masalah ini ialah pihak sekolah dapat menangani secara cepat dan tepat serta mengatasi kendala yang terjadi menyangkut dengan pembayaran uang sekolah, diharapkan sekolah dapat menguasai sistem pembayaran agar tidak terjadi kesalahan pada saat bertransaksi dan tentunya sekolah harus memiliki sistem pembayaran yang dapat memproses transaksi pembayaran dengan baik dan benar (Junaidi *et al.*, 2015).

Permasalahan yang umum terjadi dalam strategi pemasaran dibagian pendidikan ialah ketidak selarasan antara apa yang dipromosikan dengan kenyataan yang ada di sekolah-sekolah. Terkadang promosi yang kita temui diberbagai iklan mengenai fasilitas sekolah dan tenaga pendidik serta informasi biaya sekolah, ketika ditelusuri ternyata semua tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di sekolah (Swastha & Irawan, 2014: 72).

Penelitian ini meneliti dan mengamati tentang kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan strategi pemasaran terhadap Sekolah Pelita Utama Batam. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut

berpengaruh atau tidak di Sekolah Pelita Utama, guna sebagai acuan untuk meningkatkan jumlah siswa di Sekolah Pelita Utama batam.

Sekolah Pelita Utama merupakan sekolah yang terakreditasi dan beroperasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomer 32 Tahun 2008 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan. Permasalahan pertama yang muncul di Sekolah Pelita Utama ialah mengenai kualitas pelayanan yang dianggap menjadi pengaruh besar bagi peningkatan jumlah siswa di Sekolah Pelita Utama, tujuan penelitian ini adalah mencari tahu seberapa besar masalah timbul dalam penyajian pelayanan bagi orang tua sebagai konsumen yang menikmati pelayanan yang diberikan dari sekolah. Sekolah melakukan pendataan jumlah sisw-siswi yang ada di TK Sekolah Pelita, sebagai berikut:

**Tabel 1.1** Pendataan Jumlah Siswa-Siswi TK Sekolah Pelita

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Siswa</b>
2019	122
2020	127
2021	119
2022	120

**Sumber:** TK Sekolah Pelita

Berdasarkan tabel yang ada di atas dapat diketahui jumlah siswa yang diterima sekolah setiap tahun mengalami penurunan. Hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan strategi pemasaran yang dijalankan pihak sekolah. Sekolah Pelita sering menerima keluhan dari orang tua murid mengenai kualitas pelayanan yang diberikan sekolah. Sekolah yang memiliki kualitas pelayanan yang buruk akan membuat sekolah berdampak negatif sehingga kurangnya minat orang tua untuk mendaftarkan anak mereka. Kualitas

pelayanan dari sekolah yang baik dapat membuat sekolah memiliki citra yang baik sehingga akan berdampak pada peningkatan jumlah siswa. Kasus yang terjadi pada SD Integral Luqman Al Hakim Batam yang terbukti memberikan dan menyediakan jasa pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada orang tua pengguna jasanya, yang pada gilirannya akan mampu mendorong kemajuan pendidikan (Sumarno, 2021).

Permasalahan pada sistem pembayaran dilihat dari segi bagaimana pengaruh sistem pembayaran secara cash atau transaksi pembayaran secara kas di Sekolah Pelita Utama, masalah apa yang muncul ketika mengalami kesalahan di Sekolah Pelita Utama, yang mengakibatkan turunnya jumlah siswa atau naiknya jumlah siswa di Sekolah Pelita Utama.

Strategi pemasaran di Sekolah Pelita Utama menjadi faktor penting bagi peningkatan jumlah siswa. Masalah dan hambatan di Sekolah Pelita Utama ialah kurangnya komunikasi dengan orang tua sebagai konsumen. Terkadang pihak sekolah tidak menyadari bahwa konsumen itu bukan hanya semata-mata menjadi sumber pendapatan, namun konsumen juga dapat menjadi teman dalam berkomunikasi agar produsen dan konsumen dapat bertukar pendapat dan saling memberi masukan. Dengan adanya komunikasi dalam strategi pemasaran sekolah ini, maka sekolah sebagai produsen tidak perlu merasa khawatir dengan banyaknya pesaing yang melakukan kegiatan pemasaran sekolah.

Sekolah Pelita Utama melakukan tindakan strategi pemasaran dalam bentuk promosi untuk memberikan informasi luas kepada masyarakat Kota Batam. Sekolah Pelita menggunakan media promosi yang berupa iklan di jalan dan promosi

iklan melalui media social. Hal tersebut akan berdampak baik bagi sekolah jika membuka pendaftaran baru yang berdampak pada peningkatan jumlah siswa pada tahun tersebut.

Berdasarkan latarbelakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pembayaran Dan Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Siswa Sekolah Pelita Utama Batam.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut adalah identifikasi permasalahan yang didapat dari uraian di atas, yaitu :

1. Menganalisa keluhan dari orang tua murid mengenai pelayanan, dan kendala membayar biaya administrasi.
2. Mencari tahu kekurangan dalam kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan strategi pemasaran di Sekolah Pelita Utama.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan yang diberikan dalam menjangkau setiap variabel adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Sekolah Pelita Utama hanya diberikan pada saat jam operasional sekolah.
2. Adapun pembatasan masalah dari sistem pembayaran ini ialah peneliti hanya bisa meneliti pembayaran berupa pembayaran cash.
3. Batasan masalah yang meliputi strategi pemasaran ialah berupa strategi pemasaran di media sosial dan pemasaran relasional.

4. Penelitian hanya dilakukan di lingkungan Sekolah Pelita Utama.
5. Tahun ajaran 2022/2023 merupakan batasan waktu bagi peneliti dalam mengumpulkan data.
6. Fokus penelitian hanya menggunakan data dari TK Sekolah Pelita.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan di Sekolah Pelita Utama sudah cukup membuat orang tua murid dan calon orangtua murid yang akan masuk ke Sekolah Pelita Utama merasa puas?
2. Apakah sistem pembayaran di Sekolah Pelita Utama sudah terorganisir dengan baik sehingga dapat menghindari kesalahan dalam administrasi?
3. Apakah strategi pemasaran di Sekolah Pelita Utama sudah cukup baik dan menarik untuk membuat banyak masyarakat atau orang tua tertarik pada Sekolah Pelita Utama?
4. Apakah kualitas pelayanan, sistem pembayaran dan strategi pemasaran di Sekolah Pelita Utama dapat berpengaruh dalam peningkatan jumlah siswa di Sekolah Pelita Utama?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ada pada penelitian ini dapat diketahui yakni :

1. Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh pelayanan Sekolah Pelita Utama untuk mempertahankan kualitas sekolah dan dapat menarik calon siswa baru.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara menyelesaikan masalah dan kendala dalam bidang administrasi yang menggunakan sistem server atau komputersisasi.
3. Untuk mengetahui seberapa jauh kekuatan dan pengaruh dari strategi pemasaran Sekolah Pelita Utama.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Sesuai dengan teori-teori yang ada dan telah penulis pakai untuk mendukung variabel penelitian penulis, penulis melakukan penelitian ini untuk mendukung teori yang ada sesuai dengan kemampuan penulis, sehingga harapan penulis agar penelitian penulis ini dapat dengan mudah dipahami dan dipakai untuk mendukung penelitian selanjutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis yang ada pada penelitian ini dapat diketahui, yakni :

1. Manfaat yang didapat dari penelitian ini untuk Sekolah Pelita Utama adalah untuk dapat menampah dan meningkatkan mutu sekolah dari segi pelayan dan strategi untuk peningkatan siswa baru.

2. Manfaat untuk objek yang diteliti seperti orang tua murid adalah mencari jalan keluar ketika ada hambatan dan masalah dari pelayanan mengenai interaksi antara pihak sekolah dan orang tua murid.
3. Manfaat bagi universitas adalah untuk bahan referensi dan Pustaka bagi mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian dengan variabel yang kurang lebih sama dengan variabel peneliti.