

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.LATAR BELAKANG**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan sumber daya alam dan segala potensi yang dimilikinya. Namun jika tidak ada yang mampu memberdayakannya maka keanekaragaman tersebut tidak akan berkembang. Maka melalui jalur pendidikan yang akan ditempuh akan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Upaya membangun Indonesia yang berkualitas hanya dapat dilakukan melalui Pendidikan maupun pelatihan (Asril, 2022 dalam Kemenko PMK)

Program pendidikan yang tersedia saat ini cukup memiliki banyak persaingan, Ini dikarenakan di setiap daerah juga memiliki perkembangan sehingga beberapa lembaga mampu mendirikan sekolah. Oleh sebab itu setiap lembaga sekolah dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sekolah dari segala sisi dan perlu adanya strategi dan metode analisis yang akurat dalam peningkatan kualitas layanan sekolah sesuai kebutuhan yang dimiliki oleh suatu lembaga sekolah. Menurut J Supranto mengatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus di gapai dengan melakukan tindakan.

Suatu lembaga sekolah yang memiliki kualitas akan memberikan pengaruh besar kepada konsumen dalam mengambil sebuah keputusan. Dengan pelayanan yang diberikan akan mendapat perhatian orang tua atau calon siswa yang akan menempuh pendidikan di lembaga sekolah tersebut. Kualitas pendidikan harus

dioptimalkan, sehingga dalam sebuah pernyataan para ahli bahwa perusahaan yang selalu memuaskan kebutuhannya disebut perusahaan berkualitas. Kesesuaian dan kualitas kinerja persyaratan merupakan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen atau sesuai persyaratan yang dikehendaki konsumen, bukan persyaratan perusahaan (Ahmad, 2018).

Pendidikan yang saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat dan berlomba-lomba untuk memperoleh jumlah siswa melalui pelayanan sekolah. Maka dari itu sekolah Tk Swasta Santa Theresia menyiapkan strategi dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu cara yang efektif dilakukan adalah meningkatkan kualitas dan pelayanan sekolah untuk menarik dan merekrut siswa sebanyak-banyaknya dan meningkatkan kualitas tenaga pendidik.

Untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen, peningkatan kualitas dan pelayanan dalam pendidikan merupakan hal yang harus ditunjukkan oleh suatu lembaga pendidikan. Hal ini akan memberikan rasa kepercayaan terhadap orang tua dalam memilih sekolah tersebut untuk anak-anak mereka.

Sekolah Tk Swasta Santa Theresia yang berperan dalam bidang pendidikan merupakan salah satu sekolah yang sudah lama berdiri sejak tahun 1989 sampai saat ini terus bekerja dan beroperasi dalam bidang pendidikan. Pada tahun 1989 – 2016 dibawah naungan Yayasan Santa Maria Berbelas Kasih Sibolga, Tk Swasta Santa Theresia terus mengalami peningkatan dalam dunia pendidikan. Namun

mengingat letak geografis yang dipisahkan oleh pulau dan lautan, maka diputuskan oleh pendiri agar perwakilan Yayasan Santa Maria Berbelaskasih wilayah Nias mempunyai hak otonomi. Lalu pada 17 November 2016 Yayasan Santa Maria Berbelas Kasih Sibolga menjadi Yayasan Santa Maria Gracia sampai saat ini

Sekolah Tk Swasta Santa Theresia yang telah berusaha untuk mendapatkan jumlah siswa sebanyak mungkin, namun karena sejalanannya perubahan zaman setiap sekolah mengalami persaingan maka Tk Swasta St Theresia mengalami naik turunnya jumlah siswa setiap tahunnya. Meskipun demikian sekolah Tk Swasta St Theresia tetap membuka diri dan terus melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam dunia pendidikan dengan terus mengikuti perubahan sistem pendidikan kurikulum merdeka yang di tetapkan saat ini. Sehingga pada tahun 2022 sekolah ini merupakan sekolah satu-satunya yang terpilih sebagai sekolah penggerak di jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di bawah pimpinan kepala Sekolah bernama Sr. Sermi Sihotang, SCMM.

Kualitas pendidikan yang dimiliki oleh sekolah Tk Swasta Santa Theresia Lahewa tampak dari siswa dan guru-guru dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Kedisiplinan yang diterapkan membuat siswa dan guru terlatih dalam memanejemenkan setiap kegiatan yang dilaksanakan. Kedisiplinan yang di terapkan pada siswa melakukan senyum, sapa, salam kepada guru dan teman ketika sedang berada di lingkungan sekolah maupun di luar sekolah. Budaya hidup sehat selalu diterapkan dengan menyediakan tempat cuci tangan di setiap kelas, untuk selalu menjaga kebersihan setelah melakukan aktivitas mereka.

Keunggulan yang ada pada masing-masing siswa maupun guru menambah nilai mutu pada sekolah ini.

Adapun hal yang sangat menarik bagi peneliti di sekolah Tk Swasta Santa Theresia dimana terdapat siswa yang berkebutuhan khusus namun selalu mendapat perhatian penuh untuk mereka. Hal yang dimiliki siswa tersebut adalah anaknya memiliki sifat yang super aktif dan memiliki keterlambatan untuk berbicara, sehingga dalam aktivitasnya ia hanya mengungkapkan segala sesuatu yang dia inginkan melalui gerakan dan perbuatan untuk mendapat perhatian dari gurunya. Pelayanan yang diterapkan terhadap mereka adalah berusaha menjadi sosok yang bisa mengerti situasi keadaan yang mereka rasakan seperti ketika mereka bermain dan kita dijadikan teman bagi mereka.

Melalui pelayanan yang diberikan oleh sekolah Tk Swasta Santa Theresia terhadap siswa/i menambah rasa kepercayaan penuh kepada orang tua siswa dalam menyekolahkan anak mereka di sekolah tersebut. Namun di balik itu, ada kendala bagi orang tua untuk menyekolahkan anak mereka, di karenakan keadaan ekonomi yang tidak mencukupi dalam membiayai segala bentuk administrasi di yayasan ini maupun jangkauan lokasi yang berjarak jauh dari rumah. Akan tetapi, sekolah Tk Swasta Santa Theresia Lahewa tetap memperhatikan kondisi tersebut dengan melakukan negosiasi yang akan mendapat solusi dari masalah yang di hadapi kepada orang tua yang memiliki kekurangan dari segi ekonomi. Berdasarkan hasil observasi selama Agustus 2022-Januari 2023 perolehan jumlah siswa memiliki kenaikan. Kenaikan dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 1.1 Perolehan Jumlah Siswa Bulan Agustus 2022-Januari 2023

Bulan	Jumlah			
	Kelas PG	Kelas A	Kelas B	Total
Agustus	8	27	36	71
September	8	27	36	71
Oktober	10	27	36	73
November	10	29	36	75
Desember	11	29	36	76
Januari	12	30	35	77

Sumber: data siswa Tk Santa Theresia Lahewa TA 2022/2023

Berdasarkan latar belakang ini, adanya ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH SEKOLAH TK SWASTA SANTA THERESIA LAHEWA KABUPATEN NIAS UTARA”

## 1.2.RUMUSAN MASALAH

Masalah pokok yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pendidikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih sekolah TK Swasta Santa Theresia Lahewa Kabupaten Nias Utara?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih sekolah TK Swasta Santa Theresia Lahewa Kabupaten Nias Utara?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pendidikan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen dalam memilih sekolah TK Swasta Santa Theresia Lahewa Kabupaten Nias Utara?

## 1.3.TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pendidikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih sekolah TK Swasta Santa Theresia Lahewa Kabupaten Nias Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih sekolah TK Swasta Santa Theresia Lahewa Kabupaten Nias Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pendidikan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen memilih sekolah TK Swasta Santa Theresia Lahewa Kabupaten Nias Utara.

#### 1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Sebagai bahan referensi bagi peneliti untuk kedepannya
2. Untuk memberikan sumbangan pemikiran dari peneliti lain
3. Untuk menerapkan ilmu yang di dapat selama perkuliahan mengenai mengenai manajemen pemasaran

