

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan dasar merupakan fondasi penting bagi perkembangan dan pembentukan karakter serta potensi individu. Pendidikan dasar yang kuat akan memberikan landasan yang kokoh untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan mempersiapkan individu untuk menghadapi tantangan hidup di masa depan. Pendidikan dasar juga memainkan peran krusial dalam menciptakan masyarakat yang cerdas, berbudaya, dan berdaya saing.

Kualitas pendidikan di sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor baik secara langsung maupun tidak langsung. Sekolah merupakan bagian dari pendidikan, sekolah memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan proses pendidikan, seperti yang dijelaskan oleh Munadlir (2016) sekolah merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan serta mengelola proses pendidikan dan pengajaran kepada peserta didik untuk mencapai tujuan, sekolah dapat menjadi tempat yang tepat untuk membangun kecerdasan dan ketrampilan agar siap menghadapi kehidupan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengelola sekolah agar dapat mencapai tujuan, karena sebagai penyelenggara pendidikan tentunya memiliki capaian dalam menyelenggarakan proses pendidikan.

Faktor langsung yang berpengaruh terhadap kualitas pendidikan antara lain dipengaruhi oleh reputasi dan kepercayaan. Faktor-faktor tersebut akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan yang berdampak merekomendasikan sekolah atau melanjutkan pendidikan di sekolah tersebut. Proses pengambilan keputusan memilih sekolah yang dilakukan orang tua yang memiliki anak usia

sekolah akan mengumpulkan informasi untuk mendapatkan sekolah yang sesuai dengan harapan. Sekolah yang memiliki reputasi baik mudah dikenali oleh orang tua, selain itu keuntungan lain yang didapatkan dari reputasi baik adalah sekolah akan mendapat liputan yang baik dari media masa. Keuntungan ini akan mendukung terbentuknya kepercayaan terhadap sekolah sehingga reputasi sekolah dapat terlindungi apabila tersebar kabar negatif mengenai sekolah. Reputasi sekolah merupakan salah satu faktor penentu keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Pernyataan ini juga diperkuat oleh Bosetti dalam Boonchan & Nopakun (2020) yang menegaskan bahwa reputasi merupakan salah satu kunci bagi orang tua untuk memilih sekolah. Kotler et al (2020) membagi keputusan memilih sekolah menjadi 5 tahap yaitu mengenali kebutuhan, mencari informasi, mengevaluasi, menetapkan keputusan dan perilaku pasca pembelian. Keputusan orang tua dapat dipengaruhi oleh nama baik atau reputasi sekolah. Dalam penelitiannya Mar'atush et al (2023) menyimpulkan semakin kuat reputasi sekolah maka semakin kuat pula keputusan orang tua untuk memilih sekolah tersebut. Sari dan Soliha (2021), menyimpulkan dengan tetap menjaga kepercayaan orang tua siswa maka implikasi secara manajerial adalah dengan terjaganya jumlah peserta didik dan juga harapannya semakin meningkatnya jumlah siswa di Sekolah Dasar Islam Terpadu. Khan et al (2020) menunjukkan bahwa reputasi perusahaan membantu mendatangkan klien yang setia jika aktivitasnya memenuhi harapan mereka.

SMP Maria Mediatrix Semarang, sebagai salah satu sekolah menengah pertama swasta di Semarang yang didirikan secara hukum pada tanggal 5 Juli 1954,

merupakan sekolah yang berada di bawah Yayasan Marsudirni yang dikelola oleh Kongregasi Suster - Suster Ordo Santo Fransiskus dari Tobat dan Cinta Kasih (OSF). Sekolah yang pada awalnya diperuntukkan bagi siswi perempuan, namun pada tahun 1989 mulai menerima siswa putra. Untuk meningkatkan mutu SMP Maria Mediatrix, Yayasan Marsudirni terus berupaya memenuhi sarana dan prasarana yang diperlukan dengan membangun gedung baru tahun 2008 serta membangun aula kompleks Bangkong dan lapangan olahraga tahun 2011.

Dengan sarana dan prasarana yang memadai serta didukung tenaga pendidik serta kependidikan yang kompeten, sekolah berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada siswa dan orang tua. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka saat ini SMP Maria Mediatrix Semarang mempunyai reputasi yang baik dalam prestasi akademik, kualitas proses belajar mengajar, fasilitas pembelajaran, serta kegiatan sosial budaya, atau olah raga. Selain itu kualitas pelayanan yang baik berdampak pula pada peningkatan kepercayaan orangtua siswa terhadap sekolah, antara lain dibuktikan dengan terjaminnya keamanan siswa di sekolah, kualitas pembelajaran yang semakin baik, komunikasi dan keterlibatan orang tua siswa dalam kegiatan sekolah, reputasi dan citra sekolah, juga pengelolaan sekolah yang semakin baik. Kedua aspek ini memiliki peran signifikan dalam membentuk loyalitas orang tua siswa terhadap sekolah.

Selain faktor reputasi dan kepercayaan orang tua siswa SMP Maria Mediatrix Semarang, faktor penting lain yang mempengaruhi loyalitas orang tua adalah kepuasan orang tua, sedangkan kepuasan orang tua dipengaruhi oleh nilai antisipasi pelanggan yang dapat dimoderasi oleh persaingan. Kepuasan orang tua siswa

terhadap pelayanan pendidikan dapat berpengaruh kepada loyalitas orang tua siswa yang dapat berdampak merekomendasikan calon siswa baru memilih SMP Maria Mediatrix Semarang sebagai sekolah pilihan, sehingga berdampak pada jumlah siswa baru setiap tahunnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Haeruddin et al.,(2020) yang menyatakan terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan; secara parsial variable kepuasan pelanggan secara keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, dan ketidakpuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Seiring perkembangan zaman pada saat ini sudah mulai bermunculan sekolah baru, baik negeri maupun swasta yang berkualitas sehingga hal ini juga berpengaruh pada sekolah yang sudah lama berdiri dalam perolehan siswa baru. Satu sisi banyaknya lembaga pendidikan menjadi hal yang membanggakan, karena pemerintah atau masyarakat mempunyai perhatian yang sangat besar terhadap sektor pendidikan. Namun di sisi lain hal tersebut dapat menimbulkan persoalan tersendiri. Disadari atau tidak, persoalan itu mulai dirasakan khususnya oleh para pengelola lembaga pendidikan. Munculnya iklim persaingan di dunia pendidikan seperti dekatnya jarak atau radius lembaga pendidikan dengan tingkat dan jenis yang sama. Lembaga yang menanggung risiko lebih besar adalah lembaga yang tidak memantau pelanggan dan pesaingnya dengan cermat dan terus meningkatkan nilai yang ditawarkan ke pelanggan.

Fenomena persaingan antar sekolah saat ini dialami oleh SMP Maria Mediatrix Semarang. Dalam satu wilayah terdapat 4 sekolah negeri yaitu SMP N 2 Semarang, SMP N 8 Semarang, SMP N 37 Semarang dan SMP N 39 Semarang

serta 6 sekolah swasta yaitu SMP Muhammadiyah 3, SMP St. Agustinus, SMP Kanisius Yoris, SMP Kristen YSKI, SMP Kristen Bala Keselamatan, dan SMP Yohanes yang letaknya berdekatan, dengan kategori sekolah besar dengan daya tampung siswa yang banyak. Persaingan yang muncul antar lembaga pendidikan tersebut terjadi baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Tingginya iklim persaingan terjadi nyata pada masa - masa penerimaan calon peserta didik baru. Sekolah - sekolah tersebut berupaya mempersiapkan proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara maksimal agar calon siswa baru bisa bergabung dengan sekolah tersebut. Jumlah siswa SMP Maria Mediatrix Semarang dalam 5 tahun terakhir dari tahun pelajaran 2019/2020 sampai tahun pelajaran 2023/2024 tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Data Jumlah Siswa SMP Maria Mediatrix Semarang tahun 2019-2024

No	Tahun Pelajaran	2019 / 2020	2020 / 2021	2021 / 2022	2022 / 2023	2023 / 2024
1	Jumlah siswa	685	674	667	653	665
2	Perubahan		-11	-7	-14	+12
3	Persentase perubahan		1,61	1,04	2,09	1,84
4	Keterangan		Turun	Turun	Turun	Naik

Sumber : *Data Base SMP Maria Mediatrix Semarang*

Dari tabel ini dalam kurun lima tahun terakhir jumlah siswa di SMP Maria Mediatrix Semarang ada kecenderungan mengalami penurunan siswa setiap tahunnya. Dalam 5 tahun terakhir terjadi perubahan siswa jumlah siswa antara 1,04% sampai dengan 2,09%. Hal tersebut menunjukkan jumlah siswa baru kecenderungan lebih kecil dari jumlah siswa yang diluluskan pada setiap tahun pelajaran selama 5 tahun terakhir. Fenomena penurunan jumlah siswa di SMP

Maria Mediatrix di atas perlu di dicari akar permasalahannya dan cara mengatasinya.

Berdasarkan asal sekolah siswa baru pada tahun pelajaran 2023/2024 yang didapatkan dari pihak SMP Maria Mediatrix Semarang diperoleh data yang disajikan dalam Tabel 2 di bawah.

Tabel 2.
Data Asal SD Siswa SMP Maria Mediatrix Semarang Tahun 2023/2024

No	Asal Sekolah	JumLah		Jumlah Total
		L	P	
1.	SD Marsudirini	43	46	89
2.	SD Swasta Non Marsudirini	68	75	143
3.	SD Negeri	2	1	3
	Jumlah	113	122	235

Sumber : Data Base SMP Maria Mediatrix Semarang

Berdasarkan wilayah asal sekolah siswa baru pada tahun pelajaran 2023/2024 yang didapatkan dari pihak SMP Maria Mediatrix Semarang diperoleh data yang disajikan dalam Tabel 3 di bawah.

Tabel 3
Data Wilayah SD Siswa SMP Maria Mediatrix Semarang Tahun 2023/2024

No	Asal Wilayah	JumLah		Jumlah Total
		L	P	
1.	SD Wilayah Kota Semarang	117	109	226
2.	SD Wilayah Luar Kota Semarang	2	7	9
	Jumlah	119	116	235

Sumber : Data Base SMP Maria Mediatrix Semarang

Dari tabel 2 dan tabel 3 data asal sekolah siswa baru SMP Maria Mediatrix Semarang Tahun 2023/2024, asal siswa yang paling banyak berasal dari SD Swasta

Non Marsudirini sebanyak 143 siswa, SD Marsudirini sebanyak 89, yang paling sedikit berasal dari SD negeri sebanyak 3, sedangkan berdasarkan domisili asal sekolah yang berasal dari dalam wilayah Kota Semarang sebanyak 226 dan wilayah luar Kota Semarang sebanyak 9 siswa. Kondisi demikian semestinya disikapi oleh lembaga pendidikan dengan berbagai langkah antisipasi jika mereka menginginkan eksistensi dan pengembangan secara berkelanjutan.

Menurut Rahayu (2008) satuan pendidikan dituntut untuk senantiasa merevitalisasi strateginya, guna menjamin kesesuaian tuntutan lingkungan dan persaingan dengan kekuatan internal yang dimilikinya. Ketidakmampuan suatu pendidikan dalam merespon peluang dan ancaman eksternal akan mengakibatkan menurunnya daya saing atau terhambatnya pencapaian kinerja suatu pendidikan. Jika hal ini dibiarkan maka akan mengancam kelangsungan suatu pendidikan yang dikelola. Di samping hal tersebut juga diperlukan tata kelola lembaga yang baik efektif dan efisien merupakan syarat mutlak keberhasilan lembaga tersebut. Yayasan tidak terkecuali akan semakin dituntut untuk menjadi organisasi yang tepat sasaran dan berdayaguna dengan pengelolaan yang profesional. Melihat akan hal tersebut maka peneliti akan menfokuskan pada lima permasalahan yang diiperkirakan mempengaruhi jumlah siswa baru di SMP Maria Mediatrix Semarang yaitu : reputasi, kepercayaan, kepuasan pelanggan, nilai antisipasi pelanggan, dan persaingan sebagai moderasi nilai antisipasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu ada beberapa langkah yang dapat dilakukan sekolah untuk meningkatkan loyalitas orang tua antara lain: 1). Dari segi pemasaran, difokuskan

pada bagaimana sekolah mengenalkan diri kepada masyarakat dengan berbagai cara dan media. Pemasaran ini menjadi hal penting bagi sekolah supaya semakin banyak masyarakat yang mengenal, dengan pemasaran yang baik maka diperlukan juga kemasan model dan jangkauan pemasaran sekolah yang hendak dituju. Semakin sekolah memperkenalkan diri dimasyarakat semakin mudah juga sekolah dalam menarik perhatian masyarakat. Jadi, pemasaran merupakan suatu proses yang harus dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kepuasan pada masyarakat. Pemasaran ini dapat ditempuh dengan berbagai upaya kreatifitas dan inovatif dari sekolah untuk menggali kekhasan dan keunggulan dari sekolah agar semakin bisa dibutuhkan dan diminati oleh para masyarakat. 2). Segi pengembangan mutu, sekolah melakukan seleksi yang ketat bagi para peserta didik serta selalu melakukan pengembangan sumber daya manusia (dalam hal ini pengajar) sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan dan melakukan seleksi calon siswa yang kompetitif. 3). Segi kekhasan, sekolah sebagai upaya agar lebih dapat dikenal oleh masyarakat luas maka harus mempunyai nilai kekhasan yang tidak dimiliki sekolah lain dan mempunyai *value added* sehingga masyarakat akan lebih mengenal akan sekolah tersebut dengan kekhasannya. Kekhasan ini pada umumnya dapat mengadopsi visi dan misi yang akan dikembangkan oleh sekolah melalui yayasan yang menaunginya. 4). Segi persaingan, sekolah harusnya mampu untuk melihat sekolah- sekolah pesaing dengan melihat nilai-nilai apa yang diterapkan di dalam pelayanan sekolah tersebut serta bagaimana pesaing ini menerapkan strategi di dalamnya. Manajemen yang baik, sebagai tonggak komando di dalam melaksanakan pengoperasian organisasi yang efektif dan efisien. Maka pihak

yayasan perlu berupaya untuk memberikan tanggungjawab manajerial kepada sumberdaya yangmemang kompetensi di dalam melakukan manajemen sekolah baik secara personal, pemasaran, dan lingkup yang lebih luas.

Penelitian mengenai harapan masyarakat berkaitan dengan layanan pendidikan perlu dikembangkan oleh SMP Maria Mediatrix Semarang pada periode tertentu untuk mengetahui secara detail sekolah apa yang diinginkan oleh orang tua sehingga mereka mau menyekolahkan anak-anak mereka. Pengembangan sekolah perlu dilakukan bukan menurut keinginan sekolah saja tetapi juga perlu adanya pertimbangan secara serius permintaan masyarakat atau orang tua. Pada saat ini sudah banyak orang tua mulai menyadari arti pentingnya investasi pendidikan bagi anak mereka sebagai bekal masa depan mereka. Tidak sedikit pula orang tua yang rela membayar mahal demi memperoleh kepuasan pelayanan pendidikan yang maksimal untuk para anaknya. Mutu pendidikan sendiri terbentuk dari perencanaan yang baik (*good planning*), tata kelola yang baik (*good governace*) serta Sumber Daya Manusia yang memadai (*good human*) untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Dari paparan kondisi pendidikan di atas, maka pengelolaan sekolah sangat memainkan peran penting dan menentukan keberlangsungan serta perkembangan sekolah di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas serta terdorong keinginan untuk bersama memajukan SMP Maria Mediatrix Semarang sebagai bentuk unit karya dari para Suster OSF, maka perlu diadakan penelitian yang menjadi penyebab terjadinya penurunan jumlah siswa baru yang masuk dalam kurun waktu 5 tahun terakhir ke dalam tulisan dalam bentuk tesis ini.

B. Rumusan Masalah

Penurunan jumlah siswa di SMP Maria Mediatrix Semarang dalam 5 tahun terakhir perlu mendapat perhatian dari sekolah. Sekolah perlu memperhatikan faktor – faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas orang tua siswa terhadap sekolah sehingga berdampak pada perubahan jumlah siswa selama 5 tahun terakhir ini. Reputasi sekolah dan kepercayaan orangtua siswa menjadi faktor yang penting dalam membangun loyalitas orang tua siswa. Selain itu terdapat faktor penting yang dapat memoderasi pengaruh reputasi dan kepercayaan terhadap loyalitas orang tua siswa yaitu adanya antisipasi nilai, kepuasan orang tua siswa, dan pesaing antar SMP yang ada di sekitar SMP Maria Mediatrix Semarang. Sekolah dapat mengambil langkah yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Perumusan masalah tersebut memunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah reputasi mempengaruhi kepercayaan ?
2. Apakah reputasi mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Apakah kepercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan?
4. Apakah kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan?
5. Apakah nilai antisipasi pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan?
6. Apakah persaingan memoderasi nilai antisipasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan?
7. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh reputasi terhadap kepercayaan.
2. Menguji pengaruh reputasi terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Menguji nilai antisipasi terhadap kepuasan pelanggan.
6. Menguji pengaruh persaingan memoderasi nilai antisipasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Harapan penulis dari penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis yang dapat diterapkan di sekolah Marsudirini khususnya SMA Marsudirini Muntiran. Manfaat penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu dan teori yang berkaitan dengan manajemen pemasaran yang berhubungan dengan reputasi, kepercayaan, antisipasi nilai, kepuasan orang tua siswa, kompetisi, dan loyalitas orang tua siswa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam manajemen pemasaran, yang berhubungan

dengan dengan reputasi, kepercayaan, antisipasi nilai, kepuasan orang tua siswa, kompetisi, dan loyalitas orang tua siswa SMP Maria Mediatrix Semarang

E. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti meliputi reputasi, kepercayaan. kepuasan pelanggan, nilai antisipasi pelanggan, persaingan, dan loyalitas pelanggan. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah orang tua siswa SMP Maria Mediatrix Semarang tahun pelajaran 2024/2025 dengan sampel sebanyak 193 orang tua kelas 8 dan 9 SMP Maria Mediatrix Semarang

