

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Keberhasilan suatu negara dalam persaingan di era globalisasi ditentukan oleh kualitas dari Sumber Daya Manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia akan menjadi ujung tombak dalam persaingan global dikarenakan melalui sumber daya manusia tersebut tingkat produktifitas suatu negara akan dapat ditingkatkan. Globalisasi mempersyaratkan adanya sumber daya manusia untuk memiliki kompetensi, dimana kompetensi tersebut harus didukung melalui pengetahuan *science* dan *technology* yang benar-benar mumpuni. Dalam hal inilah peran pendidikan menjadi sangat nyata. Pendidikan memainkan peran yang sangat strategis dan sentral dalam mempersiapkan sumber daya manusia tersebut, dimana melalui pendidikanlah, maka harkat dan martabat suatu masyarakat negara akan dapat ditingkatkan.

Kenyataan-nya, pendidikan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia merupakan suatu investasi jangka panjang yang tidak akan tampak hasilnya dengan segera. Investasi tersebut baru akan tampak setelah melalui beberapa generasi penerus bangsa. Namun, bila

pengembangan tidak segera dilakukan, maka suatu negara akan semakin tertinggal dalam persaingan dan persiapan global yang sedang berjalan.

Pendidikan lanjut dalam praktiknya memiliki beberapa varian jenjang. Ada institusi yang mengkhususkan diri untuk menyiapkan anak didiknya untuk menyanggah gelar sarjana dan ada yang mengkhususkan diri untuk mempersiapkan anak didiknya sebagai praktisi (diploma). Di sini penulis tertarik untuk membahas mengenai dunia pendidikan di LPK. LPK merupakan singkatan dari Lembaga Pendidikan dan Kejuruan. Kehadiran LPK dalam dunia pendidikan lanjut telah membantu dan memberikan jalan keluar bagi siswa-siswi yang baru saja menamatkan pendidikannya di jenjang SMA/SMK dan mengalami kendala dalam biaya untuk masuk ke jenjang pendidikan perguruan tinggi, sehingga terbuka kesempatan bagi anak-anak tersebut agar mendapatkan pekerjaan dan mendapatkan uang untuk hidup. Dunia pendidikan LPK sendiri telah mengalami kemajuan yang cukup pesat, terbukti dengan bermunculannya LPK dimana-mana.

Dalam usahanya untuk bertahan dalam persaingan tersebut, maka penulis melihat bahwa penerapan marketing mix dapat membantu LPK Yasa Luhur untuk berada selangkah didepan para pesaingnya. Hal ini dikarenakan dengan menerapkan marketing mix dalam strategi pemasarannya, maka secara langsung akan dapat mempengaruhi citra dari lembaga itu sendiri sehingga cara pandang pasar terhadap lembaga akan berubah.

Menilik kepada penelitian terdahulu yang telah dilakukan, penulis menemukan artikel oleh Marcus Remiasa (2005). Dalam penelitiannya yang berjudul *Perencanaan Strategis Pemasaran untuk Menciptakan Sustainable Competitive Advantage*, dijelaskan bahwa diferensiasi merupakan hal utama yang membantu jurusan perhotelan UK Petra selalu memiliki keunggulan dalam pasar. Hal tersebut menunjukkan bahwa bauran pemasaran ketika diimplementasikan kedalam usaha jasa pendidikan akan mampu membantu lembaga pendidikan memiliki keunggulan dibanding lembaga lainnya.

Tahun	Jumlah Peserta Didik
2008	160
2009	155
2010	150
2011	152
2012	153
2013	148
2014	144
2015	150
2016	145
2017	142

**Tabel 1.1 Jumlah Peserta Didik Yasa Luhur Periode 2008-2017**

Dapat dilihat pada table diatas bahwa penerimaan murid LPK mengalami kondisi yang cenderung stagnan. Hal ini ditandakan dengan

adanya pola sejak tahun 2009 dimana jumlah siswa tidak mengalami kenaikan ataupun penurunan yang signifikan. Kondisi tersebut bila didiamkan akan dapat mengikis kepercayaan pasar karena LPK tidak dapat menawarkan sesuatu hal yang lebih dari para pesaing yang ada. Dengan alasan tersebut, maka peneliti menggunakan LPK Yasa Luhur sebagai objek penelitian agar dapat mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi oleh lembaga.

Dalam dunia jasa pendidikan, relasi antar perusahaan dengan pasar dimulai dengan adanya kontak antara tenaga *education advisor* perusahaan dengan para calon pengguna jasa. Keterampilan penjelasan product merupakan kunci utama dalam upaya untuk menggaet pasar yang diincar. Pemberian informasi yang akurat dan jelas serta tidak melebih-lebihkan keadaan yang ada harus dipegang erat oleh para *education advisor*. Hal ini adalah kode etik yang sangat penting, dikarenakan pasar cenderung memiliki ekspektasi yang lebih daripada kenyataan yang ada, sehingga dengan menerapkan kode etik ini maka LPK berharap untuk menekan tingkat kekecewaan pasar bilamana dalam proses pendidikan yang diberikan, terdapat beberapa output yang tidak sesuai dengan harapan para orang tua. Keadaan tersebut dapat dikaitkan dengan keahlian penyedia jasa untuk memenuhi ekspektasi pasar serta input yang diterima oleh LPK itu sendiri. Pasar akan menunjukkan kepuasan tertingginya bilamana jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan ekspektasinya (*expected service*). Bilamana jasa yang dirasakan jauh melebihi ekspektasi, maka

pasar menganggap hal tersebut sebagai keadaan yang ideal, dan bilamana jasa yang diterima lebih rendah daripada ekspektasi, maka akan dianggap sebagai kualitas yang buruk.

*Business process* di lembaga yasa luhur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Calon peserta datang dan bertanya mencari informasi melalui para *Education Advisor*
2. Calon peserta didik melakukan registrasi di bagian administrasi sesuai dengan program yang mereka pilih
3. Calon peserta mendapatkan lembaran berisi tata cara perkuliahan, peraturan-peraturan selama menjadi siswa di Yasa Luhur, serta alamat mater lembaga
4. Proses pendidikan dilangsungkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh lembaga. Proses tersebut biasanya dimulai 1 bulan setelah pengumuman kelulusan UN SMA/SMK
5. Pada bulan kesepuluh (bagi peserta didik satu tahun) atau bulan ke dua puluh dua (bagi peserta didik dua tahun), dilangsungkan evaluasi untuk menentukan siswa yang berhak untuk mengikuti proses praktik kerja lapangan. Evaluasi dilakukan berdasarkan nilai yang telah terkumpul selama proses pembelajaran
6. PKL dilangsungkan selama 1 hingga 2 bulan, tergantung dari kesediaan perusahaan yang dituju. Selama proses PKL berlangsung,

siswa dimonitor oleh pembimbing melalui kepala divisi atau HRD yang ditunjuk

7. Setelah siswa menyelesaikan proses PKL, maka siswa kembali ke lembaga dengan membawa surat bukti selesai PKL. Setelah verifikasi oleh lembaga kepada perusahaan terkait, maka siswa mulai menyusun laporan PKL. Laporan tersebut berisi kegiatan sehari-hari yang dilakukan selama PKL disana, tugas spesifik apa yang diberikan, dan lain hal. Laporan PKL dibimbing oleh pembimbing yang tidak bertugas untuk mengawasi siswa selama PKL, dan harus diselesaikan maksimal 2 minggu setelah proses PKL selesai.
8. Setelah laporan PKL dikumpulkan, maka diadakan tes komprehensif akhir. Siswa yang berhak ikut adalah mereka yang telah menyelesaikan administrasi pembayaran dan akademis
9. Siswa yang dinyatakan lulus tes maka berhak mengikuti yudisium yang dilanjutkan dengan wisuda
10. Output siswa dari lembaga adalah tenaga kerja administratif ahli yang bukan hanya ahli dalam bidangnya tersebut namun juga berkompeten secara kepribadian

Yasa Luhur sebagai lembaga pendidikan terakreditasi memiliki visi misi sebagai berikut:

1. Visi:

Turut mencerdaskan kehidupan bangsa

2. Misi:

- a. Menjadi lembaga pendidikan berkualitas yang mampu menjawab kebutuhan dunia global
- b. Menyiapkan peserta didik yang mampu bersaing di dunia global
- c. Menyiapkan program-program yang sesuai kebutuhan dunia global
- d. Mengembangkan jejaring nasional dan internasional

3. Tujuan

- a. Mempersiapkan keluaran SDM yang berkualitas dan mempunyai daya saing
- b. Mengembangkan kepercayaan diri peserta didik agar mampu meningkatkan kualitas kehidupannya secara mandiri
- c. Mempersiapkan keluaran untuk mampu memenuhi kebutuhan riil masyarakat

Berbicara tentang jasa, maka kita dapat menilik kembali teori yang diungkapkan oleh Kotler, dimana menurutnya jasa dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*): Meliputi penampilan penyedia jasa. Penampilan disini diartikan sebagai penampilan fisik gedung serta penampilan fisik SDM penyedia jasa.
2. Keandalan (*reliability*): Meliputi kemampuan penyedia jasa untuk menghantarkan jasa sebagaimana yang telah dijanjikan kepada pelanggan

3. Kesigapan (*responsiveness*): Diartikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam dunia pendidikan, maka kesigapan ini diartikan sebagai kemampuan LPK untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan program yang ingin diambilnya. Selain itu adalah kecepatan LPK dalam memulai kelas program yang telah dibeli oleh pelanggan, serta penerbitan ijazah ataupun sertifikat siswa.
4. Kepastian (*assurance*): Diartikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan bahwa penyedia jasa mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam dunia pendidikan, maka *assurance* ini akan tampil dalam bentuk SDM LPK yang berkualifikasi, seperti memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pengajarannya, memiliki komitmen dalam bidang pengajaran, dan lain-lain.
5. Empati (*empathy*): Empati adalah kemampuan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan secara cepat, dimana hal tersebut dimungkinkan dengan adanya penyediaan fasilitas oleh perusahaan. Pelanggan yang dapat dengan mudah menyampaikan kebutuhannya ataupun keluhannya kepada perusahaan akan merasa bahwa perusahaan menganggap mereka sebagai mitra serta benar-benar peduli terhadap kepuasan mereka dalam menggunakan produk jasa dari perusahaan. Dunia pendidikan sekarang mulai beralih dengan



menyediakan semacam *front office*, dimana tugas front officer tersebut adalah untuk menampung aspirasi orang tua serta murid.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka peneliti mengambil judul sebagai berikut “Faktor-Faktor Pemilihan LPK Yasa Luhur dan Implikasi Manajerial Berdasarkan 6 Market Model”

## **1.2 MASALAH DAN TUJUAN PENELITIAN**

### **1.2.1 MASALAH PENELITIAN**

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah factor yang menjadi pertimbangan siswa memilih LPK Yasa Luhur Salatiga?
2. Faktor apakah yang paling dominan menjadi pertimbangan siswa memilih LPK Yasa Luhur Salatiga?
3. Model apa dalam 6 Market Model yang harus diimplikasikan oleh Management Yasa Luhur?

### **1.2.2 TUJUAN PENELITIAN**

#### **1.2.2.1 Bagi LPK**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan insight kepada pimpinan LPK Yasa Luhur akan kegunaan 6 Market Models bila diaplikasikan

kedalam perusahaan, serta diharapkan dapat memberikan perubahan yang signifikan akan kemajuan dan kejayaan LPK.

#### 1.2.2.2 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan kepada peneliti mengenai proses aplikasi 6 Market Models kedalam dunia kerja. Dimana selama ini peneliti hanya mengenal 6 Market Models dalam konteks teori dan tidak praktik serta proses pengaplikasian secara langsung.

