

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Tentang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Jenjang pendidikan di Indonesia saat ini terdiri dari jenjang prasekolah, sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), sekolah menengah atas (SMA), dan Pendidikan tinggi. Banyaknya siswa pada tahun ajaran 2020/2021 menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) adalah 45.34 juta, dengan didominasi oleh siswa sekolah dasar (SD). Sebaran banyaknya siswa dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Banyak siswa jenjang SD-SMA/SMK (dalam juta)

<i>Jenjang</i>	<i>Negri</i>	<i>Swasta</i>	<i>Jumlah</i>
<i>SD</i>	21.33	3.65	24.98
<i>SMP</i>	7.39	2.75	10.14
<i>SMA</i>	3.68	1.32	5.00
<i>SMK</i>	2.35	2.87	5.22

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan data di atas, banyaknya siswa yang bersekolah di sekolah negeri lebih banyak dibanding dengan sekolah swasta. Siswa maupun orang tua siswa bebas menentukan untuk memilih sekolah negeri atau swasta.

Tujuan pendidikan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa serta mengembangkan manusia secara utuh baik dalam pengetahuan dan ketrampilan juga iman, memiliki akal budi yang luhur, sehat secara jasmani dan rohani, mempunyai kepribadian yang mantap dan bertanggung jawab terhadap masyarakat dan bangsa (Hidayat et al., n.d.). Tujuan pendidikan nasional tersebut diusahakan oleh penyelenggara pendidikan baik formal dan nonformal di Indonesia.

Salah satu penyelenggara pendidikan formal swasta Katolik adalah Perkumpulan Str. Perkumpulan Str merupakan penyelenggara pendidikan yang berdiri pada 24 Mei 1924 di wilayah Keuskupan Agung Jakarta yaitu Jakarta, Bekasi, dan Tangerang. Perkumpulan Str didirikan oleh pastor-pastor Jesuit. Pada awal berdirinya Perkumpulan Str mengelola 4 sekolah. Pada akhir tahun 1950 Perkumpulan Strada memiliki 17 unit sekolah dan berkembang menjadi 24 unit dari Taman Kanak-kanak (TK) hingga SMP pada 1950. Pada akhir tahun 2021, Perkumpulan Str memiliki 73 unit sekolah dari jenjang TK hingga SMA/SMK yang terdiri dari 19 TK, 28 SD, 19 SMP, 5 SMK, dan 2 SMA. Dilihat dari data pertumbuhan unitnya, Perkumpulan Str berkembang dengan baik sebagai Yayasan Pendidikan Katolik. Hal ini dilihat dari banyaknya unit sekolah yang dimiliki. Dari segi jumlah siswa pada tahun ajaran 2021/2022 Perkumpulan Str memiliki siswa binaan 23.808 siswa yang tersebar di 4 Cabang.

Pendidikan adalah usaha untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Setiap orang tua berhak untuk memilih Pendidikan yang terbaik bagi putra-putrinya dengan cara memilih sekolah atau Yayasan yang dirasa baik untuk menyekolahkan putra-putrinya. Orang tua memiliki pertimbangan sendiri dalam memilih sekolah bagi putra dan putrinya. Perkumpulan Str akan memasuki 100 tahun pada tahun 2024 dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para siswa dan orang tua siswa. Pelayanan yang diberikan setiap sekolah maupun Yayasan Pendidikan diiringi harapan yaitu orang tua siswa memiliki loyalitas terhadap sekolah tersebut. Loyalitas yang dimaksud adalah kembali menyekolahkan putra atau putrinya ke sekolah di Perkumpulan Str di jenjang yang lebih tinggi, TK Strada ke SD Strada, SD Strada ke SMP Strada, SMP Strada ke SMA/SMK Strada.

Sayangnya perkembangan banyaknya siswa mengalami penurunan pada beberapa tahun ajaran terakhir di beberapa unit sekolah di Bekasi. Banyak unit sekolah yang tidak memenuhi target yang ditentukan oleh Kantor Str Pusat (KSP) salah satunya adalah tidak tercapainya target banyak siswa dari sekolah *feeder* Str yang melanjutkan pendidikan ke jenjang berikutnya di sekolah Str.

Atau dengan kata lain terdapat masalah dalam loyalitas pada Perkumpulan Str di Bekasi. Berikut ini adalah data penerimaan siswa baru Cabang Bekasi dalam 3 tahun terakhir:

Tabel 1. 2 Pencapaian murid feeder ke upper

N O	Unit	Daya dorong feeder untuk 2019/2020	Daya dorong feeder untuk 2020/2021	Daya dorong feeder untuk 2021/2022	Unit	Pencapaian feeder 2019/2020	Pencapaian feeder 2020/2021	Pencapaian feeder 2021/2022
1	TK Str BL	75	80	60	SD Str BL I dan 2	62	57	39
2	TK Str BW	67	58	75	SD Str BW I dan 2	62	49	72
3	TK Str Nwr	65	65	49	SD Str Nwr	51	41	55
4	TK Str Kp Swh	65	55	45	SD Str Kp Swh	46	43	34
5	TK Str Ckg	25	15	47	SD Str Ckg	17	17	46
Jumlah		297	273	276		221	190	200
1	SD Str BL I	100	95	100	SMP BL	139	154	134
2	SD Str BL II	85	90	80				
3	SD Str BW I	75	60	65	SMP Str BW	65	71	76
4	SD Str BW II	20	22	22				
5	SD Str Nwr	94	85	100	SMP Str Nwr	81	107	109
6	SD Str Kp Swh	75	75	70	SMP Str Kp Swh	81	83	74
7	SD Str Ckg	25	30	45				
Jumlah		474	457	482		366	415	393

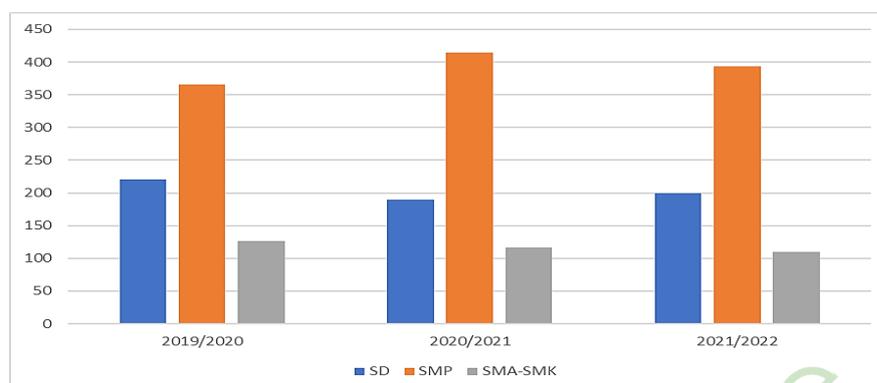
1	SMP Str BL	90	155	138	SMK Str BL	46	51	34
2	SMP Str BW	90	95	88	SMA Str BW	80	65	76
3	SMP Str Nwr		5					
4	SMP Str Kp Swh		5					
Jumlah		180	250	226		126	116	110
TOTAL		951	980	984		713	721	703

(Sumber: Bagian Pendidikan Perkumpulan Str)

Dari tabel 1.2 tampak jika pencapaian *feeder* masih jauh dari daya dorong *feeder* yang ditentukan. Penelitian yang dilakukan oleh (Khasanah, 2012) menyatakan bahwa faktor lokasi sekolah berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua siswa dalam menentukan sekolah bagi anaknya. Sekolah Str di Cabang Bekasi terdiri dari 5 kompleks yaitu BL, BW, Nwr, Ckg, dan Kp Swh. Komplek BL terdiri TK hingga SMK, komplek BW terdiri dari TK hingga SMA, komplek Nwr dan Kp Swh terdiri dari TK hingga SMP, komplek Ckg terdiri dari TK dan SD. Dilihat dari lokasi unit yang berdekatan dalam satu komplek, seharusnya target pencapaian *feeder* untuk sekolah *upper* dapat terpenuhi karena lokasi unit sekolah yang berdekatan dalam satu komplek. Unit SMP Str Nwr dan SMP Kp Swh daya dorong untuk *feeder* pada tahun ajaran 2019/2020 dan 2021/2022 bagi SMA BW dan SMK BL adalah nol, dimungkinkan karena jarak SMA Str BW dan SMK Str BL yang cukup jauh dari daerah tempat tinggal siswa yang bersekolah di SMP Str Nwr dan SMP Kp Swh sehingga daya dorong *feeder* dari SMP Str Nwr dan SMP Kp Swh untuk SMA Str BW dan SMK Str BL adalah nol.

Dari tabel 1.2 dapat dibuat grafik penerimaan *feeder* ke *upper* dari tahun ajaran 2019/2020 ke 2021/2022 sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Grafik penerimaan *feeder ke upper* per jenjang sekolah



Dari grafik 1.1 terlihat bahwa pada jenjang SD pada tahun ajaran 2019/2020 terjadi penurunan *feeder ke upper* dan terjadi peningkatan dari *feeder ke upper* di tahun ajaran 2021/2022. Untuk jenjang SMP mengalami peningkatan di tahun 2020/2021 dari tahun 2019/2020 dan kembali turun pada tahun 2021/2022. Pada jenjang SMA dan SMK mengalami penurunan di tahun ajaran 2020/2021 dan 2021/2022.

Berdasarkan data tabel 1.1 dan grafik 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun ajaran 2019/2020 total pencapaian *feeder* 713 dari 951 siswa dengan kata lain, 25% Perkumpulan Str kehilangan *feeder*. Pada tahun ajaran 2020/2021, sebanyak 24% siswa *feeder* tidak melanjutkan sekolah di *upper*, dan tahun ajaran 2021/2022 menjadi tahun terbanyak siswa *feeder* tidak melanjutkan ke *upper*. Sebanyak 29% siswa *feeder* tidak melanjutkan ke sekolah *upper*. Pada tahun ajaran 2019/2020 siswa *feeder* dari sekolah dasar yang melanjutkan ke *upper* (sekolah menengah pertama) hanya tercapai 77%. Pada tahun 2020/2021 tercapai 91% dan pada tahun 2021/2022 tercapai 82% siswa *feeder* dari sekolah dasar yang melanjutkan sekolah ke *upper* menengah pertama. Hal ini tentu menjadi masalah bagi Perkumpulan Str terutama di Cabang Bekasi karena persentase ketercapaian *feeder ke upper* menunjukkan loyalitas pelanggan.

Tabel 1. 3 Persentase pencapaian feeder ke upper

Tahun ajaran	Feeder
2019/2020	75%
2020/2021	76%
2021/2022	71%

Pencapaian siswa *feeder* ke *upper* belum maksimal. Selain dari persentase pencapaian *feeder* ke *upper* pada tabel 1.3 dan grafik 1.1 penerimaan siswa *feeder* ke *upper*, setiap sekolah memiliki siswa baru dari sekolah *nonfeeder*. Berikut ini adalah beberapa sekolah *nonfeeder* yang masuk ke SMP, SMA, dan SMK.

Tabel 1. 4 Asal sekolah pendaftar untuk SMP, SMA, SMK Perkumpulan Str Cabang Bekasi

Nama Unit	2020/2021		2021/2022	
SMP BL	SD SM	SD AJ	SD MM	SD AN
	SD WB	SD P	SD M17	SD PAS
	SD MB	33 SD lain	SD MB	33 SD lain
SMP BW	SD HM	SD T	SD RH	SD HM
	SD M	SD TP	SD TR	SD STC
	SD TR	31 SD lain	SD SL	27 SD lain
SMP Kp Swh	SD PVD	SD JTW	SD PVD	SD P
	SD MM	SD JTM	SD IV	SD HB
	SDN J	27 SD lain	SD JM	21 SD lain
SMP Nwr	SD P	SD Y	SD BKW	SD P
	SD PN	SD JT	SD SA	SD MM
	SD PT	24 SD lain	SD PVD	26 SD lain
SMA BW	SMP CH	SMP F	SMP CH	SMP 199J
	SMP SM	SMP B	SMP MM	SMP Tr
	SMP M17A	SMP P	SMP P	SMP TJ
	SMP HN	17 SMP lain	SMP M	25 SMP lain
SMK BL	SMP TH	SMP CH	SMP CH	SMP MMB
	SMP M	12 SMP lain	SMP TH	28 SMP lain
	SMP AZ		SMP 18B	

(Sumber: Bagian marketing Perkumpulan Str Cabang Bekasi)

Tabel 1.4 menunjukkan asal sekolah yang mendaftar di SMP BL, SMP BW, SMP Nwr, SMP Kp Swh, SMA BW, dan SMK BL. Sekolah asal pendaftar dari sekolah *nonfeeder* rata-rata di atas 20 sekolah. Untuk mendapatkan siswa baru sesuai target, bukanlah hal yang mudah, apalagi di era pandemic Covid-19. Beruntung pendaftar dari sekolah *nonfeeder* memiliki minat untuk mendaftar di sekolah di Perkumpulan Str cabang Bekasi.

Loyalitas dipengaruhi kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Annamdevula & Bellamkonda, 2016), penelitian tersebut dilakukan pada 918 siswa di pendidikan tinggi India menunjukkan bahwa loyalitas dipengaruhi *service quality* dan *service quality* berkontribusi terhadap kepuasan siswa sebagai pelanggan, yang berpengaruh terhadap loyalitas siswa. *Service quality* atau kualitas layanan di Perkumpulan Str selalu diusahakan oleh masing-masing unit sekolah. Perkumpulan Str menyebarkan survey Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap unit sekolah di Perkumpulan Str pada setiap tahun ajaran. IKP disebut juga CSI (*Customer Satisfaction Index*). IKP atau CSI adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan atribut tertentu (Budhi & Sumiari, 2017). Berikut adalah hasil survey IKP dari beberapa unit sekolah dasar Perkumpulan Str di Cabang Bekasi.

Tabel 1. 5 IKP SD Str Cabang Bekasi

Nama Sekolah	IKP TA 2019/2020			IKP TA 2020/2021		
	1.b.1	3.l.1	5.b.1	1.b.1	3.l.1	5.b.1
SD Str BL 1	82.82	75.28	82.20	77.5	67.38	75.62
SD Str BL 2	86.20	79.80	86.00	80.06	71.84	78.92
SD Str BW 1	88.37	83.86	90.02	78.47	69.35	77.09
SD Str BW 2	83.63	77.87	82.84	81.5	73.12	80.52
SD Str Nwr	83.50	74.82	84.35	79.92	73.63	79.15
SD Str Kp Swh	84.04	75.88	84.29	80.99	72.76	80.01
SD Str Ckg	88.24	81.50	91.25	80.06	70.69	78.73

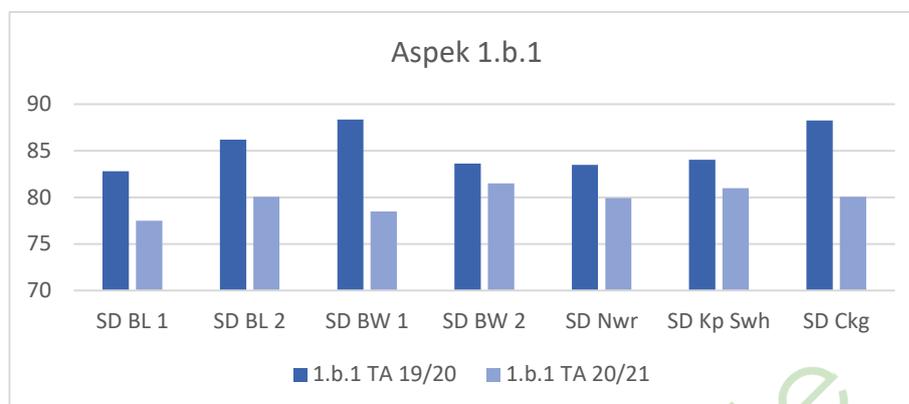
(Sumber: Kantor Str Cabang Bekasi)

Tabel 1. 6 Nilai interval konversi, mutu pelayanan, kinerja Unit

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25.00 – 64.99	D	Tidak baik
65.00 – 76.00	C	Kurang baik
76.61 – 88.30	B	Baik
88.31 – 100.00	A	Sangat baik

(Sumber: Litbang Perkumpulan Str)

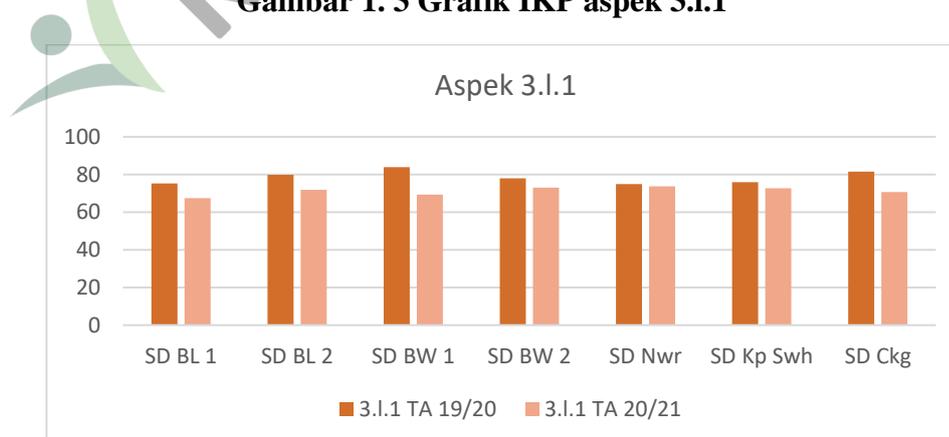
Gambar 1. 2 Grafik IKP aspek 1.b.1



Aspek 1.b.1 adalah aspek IKP tentang kualitas pembelajaran. Pada aspek 1.b.1 Perkumpulan Str memiliki target IKP pada tahun 2019/2020 dan tahun ajaran 2020/2021 adalah 80. Berdasarkan Peraturan Menteri no 1 dan 3 tahun 2008, pelaksanaan proses pembelajaran secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif serta memberi ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Perkumpulan Str sebagai lembaga pendidikan Katolik yang sudah 98 tahun berkarya, selalu berusaha memberikan pendidikan yang terbaik demi peningkatan kualitas pendidikan para siswa. Proses pembelajaran yang melibatkan siswa aktif, guru selalu memotivasi siswa, sekolah mendukung bakat siswa dengan mendukung siswa dalam berbagai lomba. Dari gambar grafik IKP aspek 1.b.1 yang dibuat dari data tabel 1.5, terlihat bahwa IKP tujuh unit SD Str diantaranya SD Str BL 1, SD Str BL 2, SD Str BW 1, SD Str BW 2, SD Str Nwr, SD Str Kp Swh, SD Str Ckg mengalami penurunan dari tahun ajaran 2019/2020 ke tahun ajaran 2020/2021. Seluruh sekolah mengalami penurunan IKP aspek 1.b.1. Kualitas pembelajaran ini dilihat dari faktor profesional guru dalam kegiatan pembelajaran, keterlibatan peserta didik dalam proses belajar, dan juga moda pembelajaran karena pada tahun ajaran 2020/2021 kegiatan pembelajaran berlangsung dengan *online*. IKP dari 7 unit SD Perkumpulan Str di tahun ajaran 2019/2020 semua di atas 80 atau dengan kata lain IKP di atas target dan dalam kategori baik.

Pada tahun ajaran 2020/2021 semua unit SD mengalami penurunan, tetapi masih di atas target untuk SD Str BL2, SD Str BW2, SD Str Kp Swh. Untuk SD Str BL1, SD Str BW1, SD Str Nwr IKP yang diperoleh berada dibawah target dari Perkumpulan Str. Unit SD Str BL1 mendapat IKP paling rendah dibanding unit yang lain yaitu 77.5. Unit SD Str BW1 mengalami penurunan IKP paling besar diantara unit lain. Berdasarkan hasil IKP penilaian orang tua siswa yang paling rendah adalah pada aspek guru menyampaikan informasi tentang kemajuan, kesulitan, dan potensi siswa kepada orang tuanya. Pada saat penerimaan rapor, semua dilaksanakan dengan sistem dan secara online karena masih terjadi pandemic Covid-19. Hal ini menyebabkan guru-guru tidak dapat dengan maksimal menyampaikan perkembangan para siswa kepada orang tua. IKP aspek 1.b.1 paling rendah pada tahun ajaran 2020/2021 dimiliki oleh unit SD Str BL1 yaitu 77.5. Penilaian paling rendah pada unit SD Str BL1 adalah pada aspek guru menggunakan media/alat pembelajaran pendukung selama PJJ (pembelajaran jarak jauh). Pandemic Covid-19 memaksa guru untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan berbasis teknologi. Banyak guru yang kaget dan tidak siap dalam menghadapi pembelajaran jarak jauh. Menurut penilaian orang tua pada aspek ini, guru di unit SD Str BL1 kurang dalam penggunaan media/alat pembelajaran pendukung selama PJJ.

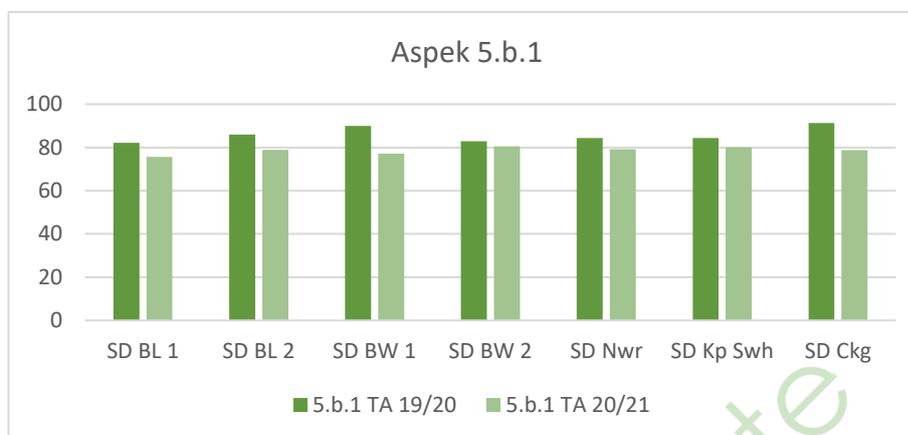
Gambar 1. 3 Grafik IKP aspek 3.1.1



Dari grafik IKP aspek 3.1.1 atau tentang IKP pemanfaatan dan pemeliharaan sarana prasarana, seluruh unit sekolah dasar juga mengalami penurunan. Target

yang diberikan oleh Perkumpulan Str adalah 80%. Berdasarkan Permen No. 33 dan 40 tahun 2008, setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Unit sekolah dasar Str Cabang Bekasi memiliki sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan Permen no.33 dan 40 tahun 2008. Beberapa contoh sarana pendukung belajar yang dimiliki seperti laboratorium komputer, perpustakaan, ruang belajar dengan infokus dan speaker di masing-masing kelas. Bahkan ada beberapa kelas dalam satu unit sekolah dasar yang dilengkapi dengan AC. Koneksi internet yang stabil, adanya lapangan olah raga di setiap unit sekolah dasar. Buku-buku yang digunakan sesuai dengan kurikulum, meja kursi tunggal, media belajar beragam yang disesuaikan dengan materi pembelajaran. Tetapi berdasarkan hasil survey IKP terdapat penurunan. Dari hasil survey IKP, aspek sarana dan prasarana memiliki rata-rata terendah dibandingkan dengan aspek yang lain. IKP aspek 3.1.1 mengalami penurunan rerata dari 78.43 di tahun ajaran 2019/2020 menjadi 71.25 pada tahun ajaran 2020/2021. Penurunan rerata pada aspek 3.1.1 dimungkinkan karena adanya pandemic Covid-19 yang terjadi mulai pertengahan Maret 2020 pada tahun ajaran 2019/2020 yang berdampak pada kegiatan belajar mengajar di sekolah Perkumpulan Str. Para siswa tidak dapat memanfaatkan sarana dan prasarana belajar sejak pertengahan Maret 2020 hingga tahun ajaran 2020/2021. Selain itu terdapat aspek sekolah memberikan bantuan kuota kepada siswa. Pada butir pertanyaan ini, sekolah tidak memberikan bantuan kuota kepada siswa, sekolah hanya membantu siswa dalam mendapatkan kuota dari pemerintah. Selain itu sekolah tidak meminjamkan sarana berupa laptop/hp kepada siswa selama PJJ. Hal ini menjadi rerata terendah bagi seluruh unit sekolah dasar Perkumpulan Str di cabang Bekasi. Hal ini bisa menjadi penyebab turunnya IKP aspek 3.1.1.

Gambar 1. 4 Grafik IKP aspek 5.b.1



Pada grafik IKP aspek 5.b.1 dapat dilihat jika IKP juga mengalami penurunan pada setiap unit, dari tahun ajaran 2019/2020 ke 2020/2021. Target IKP aspek 5.b.1 tentang kepuasan pelanggan yang ditentukan Perkumpulan Str adalah 87. Target IKP ini merupakan nilai yang cukup tinggi. Pada tahun ajaran 2019/2020 unit yang melampaui target Perkumpulan Str adalah unit SD Str BW1 dan SD Str Ckg dengan kategori sangat baik. Pada tahun ajaran 2020/2021 penurunan tertinggi terjadi di unit SD Str BW1 adalah dari 90.02 menjadi 77.09 dan unit SD Str Ckg dari 91.25 menjadi 78.73. Dari hasil IKP, aspek kegiatan pembiasaan seperti literasi dan menyanyikan lagu Indonesia Raya sebelum kegiatan belajar ini berada pada kategori kurang baik pada kedua unit SD tersebut.

Rata-rata penurunan aspek 5.b.1 adalah 7.27. Perkumpulan Str memiliki 5 nilai dasar sesuai dengan rencana strategis tahun 2016 – 2024. Salah satu nilai dasar dan merupakan nilai dasar yang pertama adalah pelayanan. Dalam pelayanannya, Perkumpulan Str memiliki sasaran kelas menengah ke bawah. Pelayanan yang dilakukan Perkumpulan Str kepada siswa di sekolah dilakukan dengan pendekatan *Cura Personalis*. *Cura personalis* merupakan perhatian pada pribadi orang (Triyana, 2019). Salah satu contoh *cura personalis* yang dilakukan guru adalah dengan memberikan jam belajar tambahan bagi siswa kelas 1 yang belum bisa membaca dan menulis yang dilakukan setelah selesai jam pelajaran. Pelayanan yang diberikan ini tentunya bebas dari biaya. Orang

tua siswa tidak perlu mengeluarkan biaya lagi untuk layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan sebagai ujung tombak Perkumpulan Str dalam memperoleh siswa. Kualitas pelayanan yang baik dan prima tentunya diinginkan oleh semua orang tua siswa. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan orang tua siswa dalam memilih sekolah. Apabila kualitas pelayanan dari Perkumpulan Str tidak baik maka orang tua siswa pun enggan untuk kembali menyekolahkan anaknya di Perkumpulan Str. Oleh karena nilai dasar yang pertama yaitu pelayanan, maka guru dan karyawan Perkumpulan Str berusaha untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada siswa dan orang tua siswa. Guru menjalin kedekatan yang baik kepada siswanya, seperti yang terlihat di salah satu unit sekolah Perkumpulan Str yaitu SD Str BW 1 dan unit-unit sekolah dasar yang lain di Perkumpulan Str Cabang Bekasi. Guru berusaha memberikan pelayanan yang terbaik salah satu contohnya adalah dengan melakukan *video call* kepada para murid belum bisa membaca dan menulis. Hal ini dilakukan oleh guru kelas satu. *Video call* dilakukan saat *pandemic Covid-19*. Saat sebelum terjadi *pandemic Covid-19*, guru kelas satu memberikan pelayanan membaca dan menulis bagi siswa yang belum bisa baca tulis. Pelayanan ini dilaksanakan sepulang sekolah. Begitu juga untuk kelas tinggi yaitu kelas 6. Guru kelas 6 memberikan pelayanan pelajaran tambahan tanpa dipungut biaya untuk seluruh siswa kelas 6. Hal ini dilakukan seminggu tiga kali untuk menghadapi ujian kelulusan. Sesuai dengan nilai dasar Perkumpulan Str yang pertama yaitu pelayanan, maka seluruh guru dan karyawan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswa dan orang tua siswa.

Pricing dalam hal ini adalah uang yang dikeluarkan orang tua siswa untuk memperoleh jasa Pendidikan. *Pricing* termasuk uang sekolah bulanan (SPP) dan uang pembanguan (UP). *Pricing* merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi orang tua siswa dalam memilih sekolah bagi putra-putrinya. Orang tua siswa pasti akan menyesuaikan dengan kemampuan ekonominya dalam memilih sekolah. Informasi dari Kepala Str Cabang Bekasi, unit sekolah dasar di Perkumpulan Str di Cabang Bekasi memiliki rentang uang sekolah

mulai dari Rp 150.000, 00 – Rp 800.000, 00 dengan rata-rata uang sekolah tiap bulan adalah antara Rp 550.000, 00 – Rp 600.000, 00. Besaran uang sekolah bergantung pada hasil wawancara yang dilakukan oleh orang tua siswa dengan tim penerimaan siswa baru. Jika dilihat dari rata-rata nilai uang sekolah yang berkisar antara Rp 550.000, 00 sampai Rp 600.000, 00, uang sekolah di unit sekolah dasar Perkumpulan Str cukup terjangkau. Berikut ini adalah tabel pra survey yang dilakukan peneliti secara acak di beberapa unit sekolah dasar Str Cabang Bekasi:

Tabel 1. 7 Hasil pra survey pricing

No	Indikator	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Biaya pendidikan (SPP) di sekolah putra/putri Bapak/Ibu cukup terjangkau	-	70.6%	29.4%	-	-
2	Biaya pendidikan bisa bersaing dengan sekolah lain	5.9%	76.5%	17.6%	-	-

(Sumber: Penelitian pra survey oleh peneliti)

Pada tabel 1.7 terlihat jika 70.6% responden setuju jika *pricing* dalam hal ini biaya Pendidikan yang terdiri dari uang sekolah bulanan (SPP) dan uang pangkal (UP) di sekolah dasar Str cukup terjangkau dan 29.4% responden merasa jika SPP tidak terjangkau. Menurut pendapat responden pada pra survey yang dilakukan oleh peneliti, terdapat 5.9% responden yang sangat setuju jika biaya Pendidikan di sekolah dasar Str bisa bersaing dengan sekolah lain. 76.5% responden setuju dan 17.6% kurang setuju jika biaya pendidikan di sekolah dasar Str bisa bersaing dengan sekolah lain. Walaupun menurut data dari penelitian pra survey uang sekolah cukup terjangkau dan dapat bersaing dengan sekolah lain namun terdapat 17.6% yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Besaran uang SPP ditentukan berdasarkan kesepakatan tim dengan orang tua siswa, tetapi loyalitas orang tua siswa tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa loyalitas orang tua siswa dalam menyekolahkan putra-putrinya di Perkumpulan Str tidak sesuai dengan yang

diharapkan Perkumpulan Str hal ini terlihat dari fenomena sekitar 25% siswa *feeder* yang tidak melanjutkan ke *upper* pada tahun ajaran 2019/2020, 24% siswa *feeder* tidak melanjutkan ke *upper* pada tahun ajaran 2020/2021, dan 29% siswa *feeder* tidak melanjutkan ke *upper* pada tahun ajaran 2021/2022. Selain itu fenomena keterjangkauan uang sekolah, kualitas layanan yang sudah diusahakan dengan baik oleh guru dan karyawan, hasil IKP yang mengalami penurunan pada 2 tahun terakhir, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Pricing* Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Orang Tua Dengan Variabel Intervening Kepuasan Orang Tua Siswa Pada Sekolah Di Perkumpulan Str”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas dan dikaitkan dengan penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif maka rumusan masalah pada penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Pricing* Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Orang Tua Dengan Variabel Intervening Kepuasan Orang Tua Siswa Pada Sekolah Di Perkumpulan Str”** adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *pricing* terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str?
3. Bagaimana pengaruh *pricing* terhadap kepuasan orang tua siswa pada sekolah Perkumpulan Str?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa pada sekolah Perkumpulan Str?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan orang tua siswa terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str?
6. Bagaimana pengaruh *pricing* terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str melalui kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening?

7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str melalui kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan variabel-variabel yang digunakan, maka batasan masalah yang ada di dalam penelitian ini dibuat agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas. Batasan masalah yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Masalah yang diteliti adalah pengaruh *pricing* dan kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua dengan variabel intervening kepuasan orang tua siswa pada sekolah di Perkumpulan Str
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada orang tua siswa yang putra-putrinya masih bersekolah di Perkumpulan Str Cabang Bekasi
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada periode Maret hingga Juni 2022

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah penelitian.

Dengan demikian tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh *pricing* terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str
3. Untuk menganalisis pengaruh *pricing* terhadap kepuasan orang tua siswa siswa pada sekolah Perkumpulan Str
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua siswa pada sekolah Perkumpulan Str
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan orang tua siswa terhadap loyalitas orang tua siswa dalam memilih sekolah di Perkumpulan Str

6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening terhadap *pricing* dan loyalitas orang tua siswa pada sekolah Perkumpulan Str
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening terhadap kualitas layanan dan loyalitas orang tua siswa pada sekolah Perkumpulan Str

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wawasan dalam pengembangan dalam manajemen terutama bagi bidang marketing yang berhubungan dengan *pricing*, kualitas layanan, terhadap loyalitas orang tua siswa dengan kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening pada sekolah di Perkumpulan Str Cabang Bekasi pada khususnya dan di seluruh unit sekolah Perkumpulan Str pada umumnya
- b. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan berarti dalam menjelaskan pengaruh *pricing* dan kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa dengan kepuasan orang tua siswa sebagai variabel intervening

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi guru dan karyawan Perkumpulan Str dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu semoga bermanfaat bagi Perkumpulan Str dalam menentukan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap Perkumpulan Str. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk menentukan besaran uang sekolah

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan tesis ini, disusun sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi beberapa diantaranya teori pemasaran, kualitas layanan, teori perilaku konsumen, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan. Pada bab ini juga berisi tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar pada penelitian ini

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang konsep penelitian, jenis variabel penelitian yang digunakan, definisi operasional variabel penelitian. Selain itu pada bab ini juga berisi tentang hubungan antar variabel dan hipotesis penelitian. Unit analisis, populasi, sampel juga terdapat dalam bab ini. Beberapa metode *pretest* dan *main test* juga terdapat pada bab ini.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini tentang gambaran umum objek penelitian dan berisi hasil analisis dari pengolahan data *pretest* maupun *main test*. Beberapa analisis yang terdapat dalam bab ini adalah uji reliabilitas dan validitas *pretest* maupun *main test*, analisis deskriptif, distribusi normal. Asumsi klasik, koefisien determinasi, persamaan regresi, analisis uji t. uji path digunakan pada bab ini, karena penelitian ini menggunakan variabel *intervening*.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan, saran, implikasi managerial, dan saran bagi penelitian selanjutnya