

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia menunjukkan peningkatan kebutuhan terhadap layanan pendidikan tambahan di luar sekolah formal. Hal ini tidak terlepas dari tingginya tingkat persaingan dalam melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi negeri. Salah satu indikator ketatnya persaingan tersebut terlihat dari pelaksanaan Ujian Tulis Berbasis Komputer (UTBK) dalam Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT). Berdasarkan pemberitaan Tempo.co, UTBK SNBT tahun 2025 diikuti oleh 860.976 peserta, sementara tingkat penerimaan hanya sekitar 30 persen dari total peserta (Trikarinaputri, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa peluang masuk perguruan tinggi negeri relatif terbatas sehingga mendorong siswa untuk melakukan persiapan yang lebih optimal.

Salah satu bentuk persiapan yang banyak dilakukan siswa adalah mengikuti bimbingan belajar. Bimbingan belajar berperan dalam membantu siswa memahami materi pelajaran, meningkatkan kemampuan mengerjakan soal, serta menyusun strategi dalam menghadapi ujian seleksi. Seiring meningkatnya kebutuhan tersebut, lembaga bimbingan belajar terus berkembang dan menawarkan berbagai program unggulan untuk menarik minat siswa.

Perkembangan tersebut juga diikuti oleh meningkatnya persaingan antar lembaga bimbingan belajar. Setiap lembaga berupaya menawarkan strategi pemasaran yang berbeda, seperti penetapan harga yang kompetitif, promosi program unggulan, hingga penonjolan keberhasilan alumni (Firdausi, 2025). Kondisi ini menunjukkan

bahwa persaingan tidak hanya terjadi pada aspek promosi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa.

Di sisi lain, pemerintah juga memberikan perhatian terhadap maraknya penggunaan bimbingan belajar eksternal. Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah mengingatkan agar siswa tidak dibebani dengan kegiatan tambahan yang berlebihan, termasuk dalam mengikuti bimbingan belajar tertentu (Kaban, 2025). Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan layanan bimbingan belajar yang efektif agar tetap memberikan manfaat yang optimal bagi siswa. Dalam konteks tersebut, kepuasan siswa menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh lembaga bimbingan belajar. Kepuasan siswa mencerminkan sejauh mana harapan siswa terpenuhi terhadap layanan yang diterima. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas siswa serta memperkuat citra lembaga di tengah persaingan yang semakin ketat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa adalah harga. Harga merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan siswa atau orang tua untuk memperoleh layanan bimbingan belajar. Penetapan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima akan memberikan persepsi positif, sedangkan ketidaksesuaian antara harga dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Selain harga, kualitas pelayanan juga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan siswa (Sari & Abubakar, 2024). Kualitas pelayanan mencakup kompetensi pengajar, kejelasan penyampaian materi, fasilitas pembelajaran, responsivitas staf, serta kenyamanan lingkungan belajar. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan siswa yang dihasilkan.

Hal ini didukung oleh penelitian (Beverly & Budi, 2026) yang menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bimbingan belajar. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Rahardi & Karamang, 2024)

yang menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada objek yang berbeda, sehingga hasilnya belum tentu sama pada konteks lembaga bimbingan belajar PMUI Depok yang memiliki karakteristik layanan dan siswa yang berbeda.

Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berfokus pada persiapan siswa dalam menghadapi seleksi masuk Universitas Indonesia dan perguruan tinggi negeri unggulan lainnya. Penelitian ini dilakukan pada PMUI cabang Depok yang berlokasi di Jalan Kabel No. 4 Depok UI, Kota Depok. Fokus penelitian ini adalah siswa program offline yang kualitas pelayanan secara lebih menyeluruh. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul "Pengaruh Harga dan kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Pada Bimbingan Belajar Persiapan Masuk Universitas Impian (PMUI) Cabang Depok".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingginya persaingan masuk perguruan tinggi negeri meningkatkan kebutuhan siswa terhadap bimbingan belajar.
2. Persaingan antar lembaga bimbingan belajar semakin ketat sehingga diperlukan strategi yang tepat dalam penetapan harga dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Harga menjadi salah satu faktor utama yang dipertimbangkan siswa dalam memilih lembaga bimbingan belajar.
4. Kualitas pelayanan yang diberikan belum tentu selalu sesuai dengan harapan siswa.

5. Terdapat dugaan bahwa harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi pada:

- 1) Penelitian dilakukan pada Bimbingan Belajar PMUI cabang Depok.
- 2) Responden penelitian adalah siswa program belajar offline.
- 3) Variabel penelitian terdiri dari harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta kepuasan siswa sebagai variabel dependen.
- 4) Penelitian hanya menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa tanpa memasukkan variabel lain seperti promosi, lokasi, dan citra merek.
- 5) Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada periode April sampai dengan Juni 2026.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI?
3. Apakah harga dan Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan siswa pada Bimbingan Belajar PMUI.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, serta memperkaya kajian teori yang relevan.

1.6.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Bimbingan Belajar PMUI

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam menentukan strategi penetapan harga dan meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan siswa.

- 2) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, serta sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata.

1.6.3 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian sejenis, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan penelitian di lingkungan akademik, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa.

