

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia. Dalam zaman yang semakin *modern* ini, pendidikan merupakan modal yang harus kita miliki dalam menghadapi tuntutan zaman. Maju mundurnya suatu bangsa dipengaruhi oleh faktor pendidikan. Jika pendidikan dalam suatu bangsa itu baik, maka akan dapat mencetak sumber daya manusia yang berkualitas baik dalam segi spiritual, intelegensi dan keterampilan. Selain itu, pendidikan merupakan proses yang penting dalam mencetak generasi bangsa selanjutnya. Apabila hasil dalam proses suatu pendidikan gagal maka akan sulit dicapainya kemajuan suatu bangsa.

Sekolah merupakan sebuah tempat bagi para murid untuk belajar banyak hal serta menambah ilmu pengetahuan. Di Kota Bandung sendiri, tercatat sudah ada 545 sekolah untuk pendidikan Sekolah Dasar (SD), 236 sekolah untuk pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP), serta 196 sekolah untuk pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Kota Bandung merupakan salah satu kota dengan penduduk terbanyak di Indonesia. Hal itu menjadikan banyak lembaga swasta maupun pemerintahan negeri yang mendirikan sekolah baru setiap tahunnya, sehingga terjadinya banyak persaingan antar sekolah untuk mendapatkan murid yang akan mendaftar masuk sekolah.

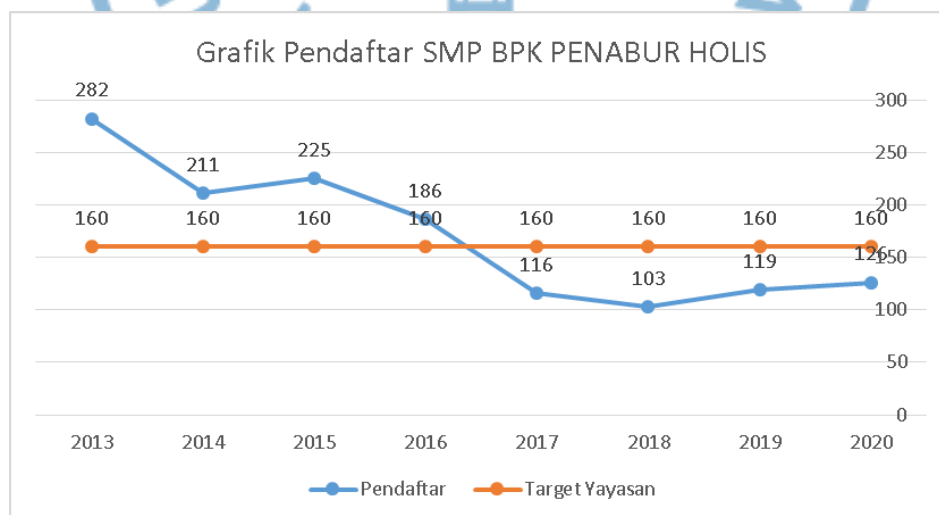
Sekolah yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah SMP BPK PENABUR HOLIS yang terletak Komplek Taman Holis Indah Blok A, Bandung. Sekolah ini merupakan sekolah yang didirikan oleh yayasan Badan Pendidikan Kristen PENABUR yang memiliki visi menjadi sekolah yang berbudaya lingkungan yang unggul dalam spiritualitas, kepemimpinan, prestasi akademis dan non akademis. Terletak di dalam komplek perumahan, sekolah SMP ini terletak pada satu lokasi dengan TK BPK PENABUR HOLIS dan SD BPK PENABUR HOLIS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah SMP BPK PENABUR HOLIS, jumlah murid yang mendaftar masuk SMP ini selama 7 tahun terakhir menurun dan tidak mencapai target dari yayasan. Untuk tahun ajaran baru 2020, murid yang sudah mendaftar sebanyak 126 orang, sedangkan target dari yayasan adalah 160 murid per tahun ajaran baru. Apabila permasalahan ini tidak ditangani, maka SMP BPK PENABUR HOLIS setiap tahunnya akan semakin berkurang jumlah muridnya maupun kelas di setiap angkatannya dan tentu saja mengalami kerugian dalam segi ekonomi. Berikut merupakan jumlah murid yang mendaftar SMP BPK PENABUR HOLIS selama 8 tahun terakhir :

Tabel 1.1  
Jumlah Murid yang Mendaftar

No	Tahun	Pendaftar	Diterima
1	2013	282	230
2	2014	211	179
3	2015	225	168
4	2016	186	161
5	2017	116	112
6	2018	103	102
7	2019	119	118
8	2020	126	126

Tabel 1.1 menjelaskan mengenai jumlah murid yang mendaftar untuk masuk SMP BPK PENABUR HOLIS dan yang diterima.



Gambar 1.1  
Grafik Pendaftar

Keterangan Gambar 1.1 :

Garis berwarna oranye : target dari yayasan BPK PENABUR

Garis berwarna biru : jumlah murid yang mendaftar masuk SMP BPK PENABUR HOLIS

Dapat dilihat dari Gambar 1.1, jumlah murid yang mendaftar masuk SMP BPK PENABUR HOLIS menurun selama 7 tahun terakhir dan tidak mencapai target dari yayasan dalam 4 tahun terakhir. Berdasarkan keterangan pihak sekolah, salah satu penyebabnya dikarenakan pemasok utama murid yang mendaftar yaitu dari SD BPK PENABUR HOLIS sendiri memiliki jumlah murid yang sedikit.. Maka dari itu, pihak SMP BPK PENABUR HOLIS ingin mengetahui kekuatan merek yang dimiliki sekolahnya tersebut di masyarakat umum. Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis ingin membantu pihak sekolah dalam mengetahui ekuitas merek yang dimiliki oleh SMP BPK PENABUR HOLIS agar dapat meningkatkan jumlah murid yang mendaftar dan dapat mencapai target yayasan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, terdapat beberapa faktor yang menjadi kemungkinan penyebab masalah pada SMP BPK PENABUR HOLIS. Hal tersebut yaitu:

1. Kurang diketahuinya merek dari SMP BPK PENABUR HOLIS oleh orang tua secara umum
2. Banyak sekolah menengah pertama yang baru berdiri menyebabkan orang tua diperhadapkan pada banyak pilihan dan SMP BPK PENABUR HOLIS kalah bersaing
3. SMP BPK PENABUR HOLIS belum mengetahui kesan dari orang tua akan asosiasi merek dari SMP BPK PENABUR HOLIS
4. SMP BPK PENABUR HOLIS belum mengetahui persepsi kualitas yang dirasakan murid terhadap SMP BPK PENABUR HOLIS
5. Tingkat kinerja dari SMP BPK PENABUR HOLIS yang dinilai belum cukup baik oleh orang tua

6. Adanya ketidakpuasan orang tua terhadap jasa yang ditawarkan SMP BPK PENABUR HOLIS
7. *Segmenting, targeting, dan positioning* yang diterapkan oleh SMP BPK PENABUR HOLIS kurang tepat.
8. SMP BPK PENABUR HOLIS kurang tepat dalam menerapkan strategi pemasaran.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan penelitian agar penelitian dapat berfokus pada permasalahan yang ada. Batasan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini tidak membahas persaingan dengan sekolah menengah pertama lainnya yang berada di Kota Bandung

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *brand awareness* dari SMP BPK PENABUR HOLIS menurut masyarakat umum?
2. Bagaimana *brand association* dari SMP BPK PENABUR HOLIS menurut masyarakat umum?
3. Bagaimana *perceived quality* dari SMP BPK PENABUR HOLIS menurut murid kelas 8 SMP BPK PENABUR HOLIS?
4. Bagaimana *brand loyalty* dari SMP BPK PENABUR HOLIS menurut orang tua murid kelas 7 SMP BPK PENABUR HOLIS?
5. Strategi apakah yang harus diterapkan untuk meningkatkan ekuitas merek pada SMP BPK PENABUR HOLIS?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan perumusan masalah yang ada, tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui status ekuitas merek dari SMP BPK PENABUR HOLIS yang meliputi *brand awareness*, *perceived quality*, *brand association*, dan *brand loyalty*.
2. Untuk melakukan analisis mengenai strategi yang harus diterapkan untuk meningkatkan ekuitas merek pada SMP BPK PENABUR HOLIS.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini yaitu :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan untuk menyusun Tugas Akhir.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan tinjauan pustaka yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk membantu memecahkan permasalahan.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai *flowchart* yang menjelaskan mengenai urutan-urutan proses, dari awal hingga akhir penulisan laporan Tugas Akhir.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisikan data-data yang penulis butuhkan dan telah kumpulkan untuk pengolahan data.

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisikan pengolahan data dan analisis dari hasil pengolahan data untuk memecahkan permasalahan.

#### **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil pengolahan data yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.