

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan pendidikan di Indonesia saat ini, makin banyak bermunculan lembaga – lembaga penyelenggara pendidikan yang menawarkan berbagai jenjang pendidikan mulai dari tingkat pendidikan pra sekolah dasar sampai pendidikan tingkat tinggi. Salah satu jenis dari tingkat pendidikan pra sekolah dasar adalah *pre school*. Tujuan *pre school* adalah mempersiapkan, mengenalkan dan mengembangkan potensi anak sebelum memasuki usia sekolah formal. Usia anak *pre school* mulai dari 1 sampai dengan 4 tahun.

Pada usia tersebut, biasanya anak mulai menunjukkan bakat dan kemampuan serta perlu bersosialisasi. Akan tetapi, banyak orang tua tidak sadar dan belum paham mengenai pendidikan anak usia dini. Mereka sering mengalami bahwa anak – anak mereka ”pintar” (tidak bisa diam selalu ingin bertanya apa ini dan apa itu). Apabila anak usia ini banyak bertanya, otomatis kebanyakan orang tua akan merasa kebingungan untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Jika salah menjawab atau menjelaskan maka akan memberi efek kurang baik bagi perkembangan intelektual dan potensi anak secara umum; apalagi jika orang tua mereka sibuk dengan pekerjaannya sehingga kurang mempunyai waktu untuk mendidik anaknya. Belum lagi kebanyakan orang tua menginginkan anak mereka ”pintar” sejak dini.

Pemahaman dan pengetahuan mengenai pendidikan anak usia dini makin hari makin berkembang dan makin disadari pentingnya oleh pemerhati dunia pendidikan anak dan para orang tua anak. Karena hal tersebut, maka berkembanglah dengan pesat *pre school – pre school* di Indonesia terutama di kota – kota besar. Di kota Bandung sendiri *pre school* sudah banyak berdiri

dan menawarkan fasilitas serta program pendidikan yang menarik bagi orang tua.

Salah satunya Step One Pre School & Day Care yang terletak di Jalan Laksamana Muda Nurtanio (Jalan Garuda) yang sudah berdiri kurang lebih 1 tahun. *Pre school* ini memiliki 3 kelas yaitu Toddler, Nursery dan Pre K. Jumlah murid yang ada sekarang adalah 35 murid sedangkan kapasitas ruang kelas yang dimiliki adalah untuk 60 murid. Hal ini berarti sudah 58,3 % kelas sudah terisi, akan tetapi pihak *pre school* mengharapkan kapasitas kelas dapat terisi 100 %.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap Step One Pre School dengan menganalisis kepuasan konsumen terhadap *pre school* sehingga dapat mengusulkan perbaikan – perbaikan guna memenuhi harapan dari pihak *pre school*.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka kemungkinan – kemungkinan penyebab permasalahan yang dihadapi oleh pihak *pre school* adalah sebagai berikut.

- Kurang mengetahui faktor – faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam memilih *pre school* sehingga dalam memasarkan produk kurang menunjukkan hasil yang baik.
- Adanya pesaing yang sudah lebih dulu berdiri dan menawarkan berbagai fasilitas serta program pendidikan yang menarik bagi orang tua.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Mengingat luasnya cakupan dari strategi pemasaran, maka dianggap perlu untuk melakukan pembatasan masalah dengan tujuan agar lebih terarah dalam membahas setiap inti permasalahan dan tidak terjadi tumpang tindih dalam melakukan analisis. Batasan tersebut kami tetapkan :

- Hanya menggunakan bauran pemasaran 7 P (Product Place Price Promotion People Process Physical Evidence) dalam pengolahan data.

- Penelitian hanya dilakukan di Step One Pre School Jalan Laksamana Muda Nurtanio (Jalan Garuda).

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Faktor – faktor apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih *pre school* sehingga dalam memasarkan produk dapat menunjukkan hasil yang baik?
2. Apakah konsumen sudah merasakan kepuasan terhadap *pre school* ini ?
3. Usulan perbaikan apa yang dapat diusulkan agar dapat memajukan *pre school* ini ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui faktor – faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih *pre school* sehingga dalam memasarkan produk dapat menunjukkan hasil yang baik.
2. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap *pre school* ini.
3. Mengetahui usulan – usulan perbaikan sehingga dapat memajukan *pre school* ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini akan diuraikan sebagai berikut.

Bab 1 Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian sehingga mempermudah dalam pengerjaan analisis.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisi tentang langkah-langkah kerja yang sistematis sehingga penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah, efektif dan efisien.

Bab 4 Pengumpulan Data

Berisi tentang data-data yang dapat dikumpulkan baik itu dari pihak *pre school* maupun diluar. dan kemudian diolah menggunakan metode-metode yang ditentukan (Lihat Bab 3 Metodologi Penelitian)

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Berisi tentang pengolahan data dengan menggunakan metode – metode yang telah digunakan (Lihat Bab 3 Metodologi Penelitian). Kemudian setelah selesai diolah, barulah dilakukan analisis data sesuai dengan teori yang digunakan (Lihat Bab 2 Tinjauan Pustaka)

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan – kesimpulan yang didapat berdasarkan analisis. Kemudian peneliti memberikan saran pada Step One Pre School agar dapat memenuhi harapan dari pihak *pre school* dan menjadi salah satu alternatif bagi orang tua yang akan memasukkan anak ke *pre school*.

Daftar Pustaka