

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semua bisnis membutuhkan pemasaran, atau marketing. Karena pemasaran atau marketing berfungsi sebagai penghubung antara produsen dan konsumen produk atau jasa. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi selalu memberikan perhatian yang penuh terhadap hal ini agar tujuan dan cita-cita mereka dapat dicapai dengan sempurna. Pemasaran, menurut Kotler dan Armstrong (2008:06), adalah proses di mana bisnis membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan menciptakan nilai bagi mereka dengan tujuan untuk mendapatkan nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

Bauran pemasaran, atau marketing mix, adalah komponen penting dalam manajemen perusahaan jasa. Menurut Dharmesta dan Irawan (2011:78), marketing mix adalah kombinasi dari tiga komponen penting sistem pemasaran perusahaan: produk, harga, dan lokasi. Perusahaan atau organisasi yang relevan menggunakan ketiga faktor tersebut untuk membuat strategi dasar perusahaan. Strategi ini dapat digunakan sebagai referensi untuk membangun strategi pemasaran yang efektif.

Menurut Ki Hajar Dewantara, bapak pendidikan Indonesia, pendidikan adalah kebutuhan vital untuk pertumbuhan anak-anak. Maksudnya, pendidikan harus menuntun segala kekuatan alam yang ada pada anak-anak. Untuk menjadi manusia dan anggota masyarakat yang selamat dan bahagia, anak-anak harus memiliki kepribadian yang baik dan wawasan yang luas.

Meskipun pendidikan sangat penting, penyedia pendidikan harus mengiklankan layanan mereka untuk menarik minat calon siswa. Baik melalui promosi atau prestasi organisasinya. Promosi adalah tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan pertumbuhan penyedia produk atau jasa.

Menurut Zeithaml and Bitner (2013:37), orang adalah orang yang memberi persepsi kepada pelanggan tentang kualitas jasa yang mereka beli dari perusahaan, yang berdampak pada proses pembelian jasa tersebut. SMK Muhammadiyah adalah tempat yang bagus untuk belajar. Selain itu, SMK ini memiliki fasilitas yang cukup untuk memudahkan siswa untuk belajar. Sekolah ini memberikan layanan terbaik dengan membuat siswa dan tamu merasa nyaman. siswa merasa nyaman dan puas ketika mereka pergi ke SMK Muhammadiyah di kota Jambi.

Bauran pemasaran terdiri dari produk, harga, distribusi, dan promosi. Elemen- elemen ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen perusahaan. Pemasaran jasa memiliki komponen tambahan yang dapat diatur dan diatur untuk tujuan komunikasi. Mereka terdiri dari *people* (sumber daya manusia), *physical evidence* (lingkungan fisik tempat jasa diberikan atau bukti fisik), dan *process* (proses jasa atau pelayanan itu sendiri). Semua *people* yang terlibat dalam penyampaian jasa yang kemudian mempengaruhi persepsi konsumen, termasuk karyawan perusahaan, pelanggan, dan orang lain yang terlibat dalam lingkungan jasa tersebut.

Process adalah keseluruhan prosedur aktual, mekanisme, dan rangkaian kegiatan dari jasa yang diberikan kepada pelanggan. Selama proses pembuatan dan penyediaan jasa kepada pelanggan, sistem penyampaian jasa akan dianggap sebagai komponen dari jasa itu sendiri.

Pemasaran dapat menggunakan strategi bauran pemasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Namun, strategi pemasaran yang selama ini kita kenal terdiri dari produk nyata harus diubah ke dalam campuran layanan dengan menambahkan elemen orang, proses dan bukti fisik. Dengan demikian, ketiga komponen ini akan menjadi objek evaluasi konsumen saat mereka menggunakan jasa. Dengan demikian, perusahaan harus mempertimbangkan strategi pemasaran jasa mereka untuk memenangkan persaingan pasar yang sengit dan fokus pada kepuasan pelanggan.

Sebagai tanggapan atas peningkatan jumlah keluhan dan ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan, diperlukan beberapa program yang berfokus pada staf yang mengoperasikan layanan tersebut. Proses adalah keseluruhan prosedur aktual, mekanisme, dan rangkaian kegiatan dari jasa yang diberikan kepada pelanggan. Selama proses pembuatan dan penyediaan jasa kepada pelanggan, sistem penyampaian jasa akan dianggap sebagai komponen dari jasa itu sendiri.

Menurut Payne (2000:201), proses yang mendukung penyediaan jasa yang baik, seperti menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat, akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, jika proses menanggapi keluhan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau membutuhkan waktu yang lama, konsumen akan menjadi

tidak puas, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada penyedia jasa. Pengalaman pelanggan akan ditentukan oleh proses penyajian yang sebenarnya. Jumlah siswa yang mendaftar setiap tahun dan tingkat kepuasan siswa terhadap sekolah menunjukkan bahwa SMK Muhammadiyah kota Jambi termasuk salah satu sekolah yang bagus.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan hasil yang diharapkan. Konsumen dapat merasa puas jika kinerja melebihi harapan, tetapi mereka akan merasa kecewa jika kinerja kurang dari harapan. Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah adalah subjek penelitian yang dilakukan oleh penulis (Sunyoto, 2013:36) Sekolah Menengah Kejuruan, juga dikenal sebagai SMK.

SMK Adalah jenis institusi pendidikan formal yang menawarkan pendidikan umum pada jenjang pendidikan dasar sebagai lanjutan dari sekolah menengah pertama, sekolah menengah kejuruan, atau jenis pendidikan lain dengan hasil belajar yang diakui setara atau setara dengan sekolah menengah pertama atau MTs.

SMK Muhammadiyah adalah sekolah kejuruan islam swasta yang berlokasi di Jln. Guntur No. 02 RT.08, Kasang, Kec. Jambi Timur, Kota Jambi Prov. Jambi. Sekolah ini menggunakan kurikulum 2013, dan menjalankan sistem full day atau sehari penuh/6 hari. Sekolah berakreditasi B ini, memiliki 10 ruang kelas, 1 perpustakaan dan 2 sanitasi siswa. Adapun beberapa SMK Swasta yang di Jambi memiliki beberapa jurusan yang berbeda dari sekolah yang lainnya dapat kita lihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Jurusan SMK Muhammadiyah di Kota Jambi

NO	NAMA SEKOLAH	JURUSAN
1	SMKS Muhammadiyah	<ul style="list-style-type: none">• Teknik Instalasi Tenaga Listrik• Geologi Pertambangan• Perbankan Syariah
2	SMKS Taruna Indonesia	<ul style="list-style-type: none">• Pelayaran(NeutikadanTeknika Kapal Niaga• Otomotif (TeknikKendaraanRingan)• Desain(DesainKomunikasiVisual)
3	SMKS Yadika	<ul style="list-style-type: none">• MPLB (Manajemen Perkantoran dan Layananan Bisnis• Akuntansi dan Keuangan Lembaga• Desain Komunikasi Visual• Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
4	SMKS Baiturrahim	<ul style="list-style-type: none">• AsistenKeperawatan• FarmasiKlinisdanKomunitas
5	SMKS Kesehatan Fania Salsabila	<ul style="list-style-type: none">• Asisten Keperawatan• Teknologi Laboratorium Medik• Farmasi Klinis dan Komunitas

Sumber: Olah Data SMKS Muhammadiyah, SMKS Taruna Indonesia, SMKS Yadika, SMKS Baiturrahim, SMKS Kesehatan Fania Salsabila Kota Jambi 2022

SMK Muhammadiyah memiliki beberapa jurusan yang unggul yaitu teknik instalasi tenaga listrik yang mana jurusan ini mempelajari bagian kelistrikan serta perancangan listrik. Geologi pertambangan jurusan yang ada di SMK Muhammadiyah yang mana mempelajari ilmu-ilmu perbatuan, serta sejarah bumi. Perbankan syariah sendiri juga mempelajari ilmu bank berdasarkan syariah. SMK Taruna Indonesia salah satu SMK yang berfokus di pelayaran mempelajari neutika dan teknika kapal niaga. Sekolah ini juga mempelajari Otomotif kendaraan ringan dan desain visual.

Terdapat sekolah yang mempelajari jurusan yang sama seperti SMK Yadika yang mempelajari jurusan desain visual, Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi, Manajemen perkantoran dan Layanan Bisnis, serta akuntansi dan keuangan lembaga yang dapat membantu siswa memilih jurusan yang mana

mereka kehendaki sehingga puas dengan keinginan siswa.

Selain jurusan yang telah disebutkan diatas tadi ada juga beberapa jurusan SMK yang berfokus pada kesehatan seperti SMK Baiturrahim dan SMK Kesehatan Fania Salsabila 2 sekolah ini memiliki jurusan farmasi klinis dan komunitas, asisten keperawatan bedanya Smk Kesehatan fania salsabila terdapat teknologi laboratorium medik.

Jadi semua SMK swasta memiliki jurusan dan bidang keunggulan masing-masing yang dapat membantu siswa untuk mengembangkan minat bakat mereka. Jika kita lihat dari jurusan untuk bagian lapangan SMK Muhammadiyah cocok untuk diminati.

Tabel 1.2

Data Jumlah Siswa SMK Muhammadiyah Kota Jambi 2018-2022

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Perkembangan (%)
2018	33 orang	17 orang	50	-
2019	55 orang	26 orang	81	23,6
2020	72 orang	38 orang	110	15,2
2021	80 orang	43 orang	123	5,6
2022	87 orang	46 orang	133	3,9
2023	89 orang	48 orang	137	3,0
2024	92 orang	49 orang	141	2,9
Rata-Rata	73 orang	38 orang	110,7	9,4

Sumber : SMK Muhammadiyah Kota Jambi 2024

Dari data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah siswa SMK Muhammadiyah Kota Jambi setiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga tahun 2024. Pada tahun 2018 jumlah siswa tercatat sebanyak 50

orang (33 laki-laki dan 17 perempuan), kemudian meningkat menjadi 81 orang pada tahun 2019 dengan persentase perkembangan 23,6%. Tahun 2020 jumlah siswa bertambah menjadi 110 orang (72 laki-laki dan 38 perempuan) dengan perkembangan 15,2%, tahun 2021 meningkat menjadi 123 orang (80 laki-laki dan 43 perempuan) dengan perkembangan 5,6%, dan tahun 2022 mencapai 133 orang (87 laki-laki dan 46 perempuan) dengan perkembangan 3,9%.

Selanjutnya pada tahun 2023 jumlah siswa kembali meningkat menjadi 137 orang (89 laki-laki dan 48 perempuan) dengan perkembangan 3,0%, dan pada tahun 2024 mencapai 141 orang (92 laki-laki dan 49 perempuan) dengan perkembangan 2,9%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah siswa SMK Muhammadiyah Kota Jambi setiap tahunnya bertambah, namun laju pertumbuhannya semakin menurun.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak sekolah dan siswa, masih terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan layanan sekolah. Misalnya, interaksi sebagian guru dan staf dinilai kurang ramah, proses administrasi terkadang lambat, serta beberapa fasilitas fisik seperti ruang belajar dan sarana pendukung masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *People, Process, dan Physical Evidende* belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kepuasan siswa. Berdasarkan data diatas, penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul :

”PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENDE* TERHADAP KEPUASAN SISWA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN MUHAMMADIYAH KOTA JAMBI”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat keluhan terkait keramahan dan sikap sebagian guru maupun staf sekolah.
2. Proses administrasi sekolah dinilai belum efisien oleh sebagian siswa.
3. Beberapa fasilitas fisik sekolah belum memadai untuk mendukung kenyamanan belajar.
4. Persentase pertumbuhan siswa baru cenderung menurun meskipun jumlahnya bertambah setiap tahun.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *People, Process, dan Physical Evidende* serta *Kepuasan Siswa* di SMK Muhammadiyah Kota Jambi?
2. Apakah *People, Process, dan Physical Evidende* berpengaruh secara simultan terhadap *Kepuasan Siswa* di SMK Muhammadiyah Kota Jambi?
3. Apakah *People, Process, dan Physical Evidende* berpengaruh secara parsial terhadap *Kepuasan Siswa* di SMK Muhammadiyah Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran *People, Process, dan Physical Evidende* serta *Kepuasan Siswa* di SMK Muhammadiyah Kota Jambi.

2. Untuk menganalisis pengaruh *People, Process, dan Physical Evidende* secara simultan terhadap *Kepuasan Siswa* di SMK Muhammadiyah Kota Jambi.
3. Untuk menganalisis pengaruh *People, Process, dan Physical Evidende* secara parsial terhadap *Kepuasan Siswa* di SMK Muhammadiyah Kota Jambi

1.5 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah untuk memberi kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran.

B. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama masa perkuliahan.

b) Bagi Sekolah

Bagi SMK Muhammadiyah Kota Jambi, penelitian ini bisa menjadi rujukan dalam mengembangkan sekolah melalui *People, Process*, dan *Phsyical Evidence* terhadap kepuasan siswa dalam memilih tempat pendidikan yang baik dan bagus

c) Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan rujukan atau acuan untuk menambah referensi pada penelitian selanjutnya yang berkaitan.