

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan faktor fundamental dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Namun, kualitas pendidikan nasional masih dipengaruhi oleh berbagai kendala, seperti pergantian kurikulum yang cukup sering, keterbatasan sarana dan prasarana, serta distribusi fasilitas pendidikan yang belum merata (YLBHI, 2024). Kondisi ini berdampak pada output pendidikan, yaitu kualitas lulusan yang dihasilkan, yaitu kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan. Belum lagi, tantangan utama dunia Pendidikan saat ini adalah implementasi Kurikulum Merdeka, yang bertujuan memberikan fleksibilitas dalam proses pembelajaran serta menyesuaikan materi dengan kebutuhan peserta didik, masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut meliputi kesiapan infrastruktur sekolah, kompetensi guru dalam pemanfaatan teknologi, serta kesenjangan kebijakan antara daerah satu dengan yang lainnya (Sucipto et al., 2024). Kesenjangan antara formulasi kebijakan dengan pelaksanaan di lapangan menyebabkan tujuan Kurikulum Merdeka belum tercapai secara optimal. Situasi ini mendorong sebagian siswa mencari alternatif pembelajaran di luar sekolah formal, salah satunya melalui layanan bimbingan belajar (bimbel). Dalam konteks ini, bimbel menjadi solusi strategis bagi siswa yang ingin memperkuat penguasaan materi pelajaran dan meningkatkan kesiapan menghadapi asesmen akademik. Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah (Mendikdasmen), Abdul Mu'ti, juga menekankan pentingnya evaluasi pelaksanaan ujian kelulusan sekolah sebagai bagian dari peningkatan mutu pendidikan nasional (Hadi, 2024.). Dengan adanya standar akademik yang semakin kompetitif, orang tua dan siswa cenderung memilih bimbel sebagai bentuk investasi pendidikan. Salah satu lembaga bimbingan belajar yang berkembang di Cirebon adalah Be Smart Student, yang menawarkan berbagai program pembelajaran bagi siswa tingkat TK, SD, SMP dan SMA.

Menurut Bank Indonesia (2013) , Data Bank Indonesia (2013) menunjukkan bahwa terdapat sekitar 1.362 lembaga bimbingan belajar di Indonesia dengan

peserta sebanyak 955.863 siswa, atau sekitar 70,88% dari target populasi. Bahkan, partisipasi siswa dalam layanan bimbingan belajar diproyeksikan mengalami peningkatan sekitar 10% setiap tahunnya (Intan, 2015). Kondisi ini menunjukkan bahwa bimbingan belajar menjadi kebutuhan yang semakin relevan dan diminati. Pendidikan nonformal seperti bimbingan belajar telah terbukti mampu menjembatani kesenjangan dalam pendidikan formal. Dengan menyediakan pendekatan yang lebih personal dan fleksibel, bimbingan belajar dapat membantu siswa memahami materi yang sulit dikuasai di sekolah. Hal ini sesuai dengan laporan UNESCO (2020), yang menyebutkan bahwa pendidikan nonformal berkontribusi signifikan terhadap pengembangan keterampilan akademik dan nonakademik siswa.

Penelitian oleh Amanda & Mahidin, (2023) Menunjukkan hasil penelitian bahwa bimbingan belajar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi akademik siswa, dengan nilai R Square sebesar 0,628 pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya, bimbingan belajar berkontribusi sebesar 60,5% terhadap peningkatan prestasi belajar siswa di pendidikan formal. Siswa yang mengikuti bimbel cenderung menunjukkan peningkatan akademik yang lebih signifikan dibandingkan mereka yang tidak mengikuti layanan ini. Selain itu, perkembangan teknologi digital turut merevolusi model bimbingan belajar. Tren bimbel online berbasis aplikasi menghadirkan metode pembelajaran yang fleksibel dengan fitur seperti video pembelajaran, bank soal adaptif, ruang diskusi virtual, serta sesi konsultasi langsung dengan tutor. Berdasarkan survei oleh EdTech Asia (2023), sebanyak 78% siswa di Indonesia kini lebih memilih bimbingan belajar online karena fleksibilitas waktu serta kemudahan akses. Namun, meskipun model online semakin diminati, kualitas layanan tetap menjadi faktor kunci, sehingga lembaga bimbel harus berfokus pada penyediaan tutor yang kompeten dan berpengalaman.

Di sisi lain, aspek harga merupakan variabel strategis dalam memengaruhi minat siswa dan orang tua dalam memilih bimbingan belajar. Menurut (Anggraeni & Soliha, 2020). Persepsi harga yang sesuai dengan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, bahkan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut. Harga yang terlalu tinggi berpotensi menjadi hambatan akses,

sedangkan harga yang terjangkau dengan kualitas baik dapat memperluas jangkauan peserta. Dengan demikian, meningkatkan kompetensi tutor serta merumuskan strategi harga yang tepat menjadi kebutuhan penting bagi lembaga bimbingan belajar. Dalam konteks inilah penelitian mengenai pengaruh strategi harga dan kompetensi tutor terhadap keputusan pemilihan bimbel menjadi relevan dan signifikan secara praktis maupun akademik.

Metode Belajar berbasis teknologi memberikan fleksibilitas yang sangat dibutuhkan oleh generasi Z (Lingga Sekar Arum & Amira Zahrani, 2023). Melalui pemanfaatan platform digital, siswa dapat mengakses materi pembelajaran kapan pun dan di mana pun tanpa dibatasi ruang dan waktu. Hal ini memungkinkan terjadinya pembelajaran mandiri (self-regulated learning) serta mendorong kebiasaan belajar yang lebih dinamis dan personal. Selain itu, kompetensi tutor merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan serta kepuasan siswa dalam bimbingan belajar. Sesuai dengan (Permendiknas, No 16 Tahun 2007), kompetensi pendidik meliputi kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian. Tutor yang kompeten bukan hanya mampu menyampaikan materi secara jelas, tetapi juga dapat membangun interaksi emosional dan iklim pembelajaran yang kondusif, sehingga memotivasi siswa dalam proses belajar.

Tantangan dalam pendidikan formal seperti keterbatasan waktu interaksi belajar, variasi gaya belajar siswa, serta disparitas kemampuan akademik mendorong kebutuhan akan solusi alternatif melalui bimbingan belajar (Intan, 2015). Layanan bimbel menjadi bentuk pendidikan nonformal yang menawarkan pendekatan lebih fleksibel dan personal sesuai kebutuhan siswa. Melihat fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengaruh strategi harga dan kompetensi tutor terhadap keputusan orang tua maupun siswa Lembaga Be Smart Student dalam memilih bimbingan belajar. Dengan mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan tersebut, institusi bimbingan belajar dapat merancang model layanan yang lebih efektif, relevan, serta berdaya saing tinggi dalam mendukung pencapaian akademik siswa.

Dalam memilih lembaga bimbingan belajar, siswa dan orang tua mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk strategi harga yang terkait

keterjangkauan, serta kualitas tutor sebagai indikator mutu layanan. Secara empiris, jumlah siswa Be Smart Student menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, jumlah siswa hanya sekitar 20 orang, kemudian meningkat menjadi 35 siswa pada tahun berikutnya, dan terus bertambah hingga mencapai lebih dari 100 siswa pada tahun 2025. Tren peningkatan ini tidak hanya menunjukkan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan bimbingan belajar tersebut, tetapi juga dipengaruhi oleh fenomena *proof of siblings*, yaitu kecenderungan orang tua mendaftarkan adik-adik dari siswa sebelumnya yang telah merasakan manfaat dan hasil positif dari program bimbingan belajar ini.

Selain itu, tingkat kepuasan terhadap tutor termasuk dalam kategori baik, terutama berdasarkan umpan balik dari orang tua yang menilai tutor memiliki pendekatan pedagogik yang sabar, komunikatif, dan suportif. Bahkan, banyak siswa yang merasa nyaman berada di lingkungan bimbingan belajar hingga enggan pulang meskipun kegiatan telah selesai pada waktu malam hari. Hal ini menunjukkan adanya iklim belajar yang kondusif, relasi tutor-siswa yang positif, serta pengalaman pembelajaran yang menyenangkan dan bermakna.

Harga menjadi aspek krusial karena berkaitan dengan keterjangkauan bagi siswa dari berbagai latar belakang ekonomi. Dalam konteks pendidikan nonformal, strategi harga sering kali mencerminkan positioning lembaga di mata konsumen. Sebagian orang tua cenderung memilih bimbingan belajar dengan harga yang lebih rendah karena pertimbangan kemampuan finansial, sementara sebagian lainnya lebih mementingkan kualitas pengajaran meskipun harganya relatif lebih tinggi. Hal ini selaras dengan konsep *value for money*, di mana konsumen akan mempertimbangkan keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima.

Selain harga, kompetensi tutor juga merupakan faktor utama dalam keputusan siswa memilih bimbingan belajar. Tutor yang berkualitas tidak hanya memiliki pemahaman akademik yang baik, tetapi juga mampu menyampaikan materi dengan metode yang efektif dan menarik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, Peneliti dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- 1) Terdapat variasi strategi harga yang diterapkan oleh Be Smart Student Cirebon, namun belum diketahui sejauh mana strategi harga tersebut memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan bimbingan belajar.
- 2) Kompetensi tutor di Be Smart Student Cirebon dianggap menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pembelajaran, namun pengaruhnya terhadap keputusan konsumen belum terukur secara kuantitatif.
- 3) Keputusan konsumen (orang tua dan siswa) dalam memilih lembaga bimbingan belajar dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, namun kontribusi strategi harga dan kompetensi tutor secara parsial maupun simultan belum diketahui.
- 4) Belum terdapat data empiris yang menunjukkan hubungan antara strategi harga dan kompetensi tutor terhadap keputusan konsumen di Be Smart Student Cirebon.

Belum diketahui sejauh mana pengaruh strategi harga dan kompetensi tutor terhadap keputusan orang tua dan siswa dalam memilih bimbingan belajar di Be Smart Student Cirebon. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis hubungan kedua faktor tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang jelas agar hasil yang diperoleh lebih terfokus dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, beberapa batasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh strategi harga dan kompetensi tutor terhadap keputusan orang tua dan siswa dalam memilih bimbingan belajar di Be Smart Student Cirebon.
- 2) Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau orang tua dan siswa yang sedang atau sudah pernah mengikuti bimbingan belajar di Be Smart Student Cirebon.

- 3) Variabel independen dalam penelitian ini adalah strategi harga dan kompetensi tutor, sedangkan variabel dependen adalah keputusan orang tua dan siswa dalam memilih bimbingan belajar.
- 4) Penelitian dilakukan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan terbatas pada wilayah Cirebon.
- 5) Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode kuantitatif menggunakan teknik survei berupa kuesioner.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas, Berikut beberapa pertanyaan peneliti:

- 1) Apakah ada pengaruh antara strategi harga (X_1) terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar di Be Smart Student Cirebon (Y)?
- 2) Apakah kompetensi tutor (X_2) berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih layanan bimbingan belajar di Be Smart Student Cirebon (Y)?
- 3) Apakah strategi harga dan kompetensi tutor (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar di Be Smart Student Cirebon (Y)?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

- 1) Menganalisis pengaruh strategi harga (X_1) terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar (Y).
- 2) Menganalisis pengaruh kompetensi tutor (X_2) terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar (Y).
- 3) Menguji pengaruh strategi harga dan kompetensi tutor (X_2) secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar (Y).

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pemilihan bimbingan belajar, khususnya dalam aspek strategi harga dan kompetensi tutor. Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam bidang manajemen pendidikan dan pemasaran jasa pendidikan dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara strategi harga, kompetensi tutor, dan keputusan konsumen dalam memilih layanan bimbingan belajar. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap pemilihan bimbingan belajar, serta membantu akademisi dalam memahami dinamika preferensi siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan nonformal.

2) **Manfaat Praktis**

Memberikan bahan informasi dan masukan bagi Lembaga Bimbingan Belajar Be Smart Student Cirebon mengenai strategi harga yang lebih kompetitif serta meningkatkan kualitas dan kompetensi tutor agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi orang tua dan siswa sebagai bahan pertimbangan dalam memilih bimbingan belajar yang sesuai dengan kebutuhan akademik dan anggaran orangtua. Bagi tutor, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pengajaran dan memahami ekspektasi siswa serta orang tua guna menciptakan pengalaman belajar yang lebih efektif dan berkualitas

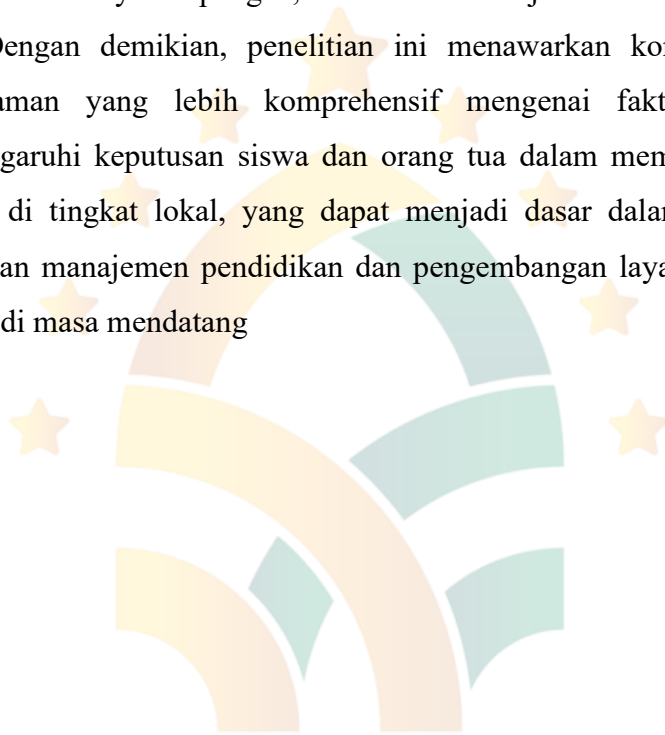
1.7 Kebaruan Penelitian

Penelitian ini memiliki kebaruan yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penggabungan variabel strategi harga dan kompetensi tutor dalam konteks lembaga bimbingan belajar lokal, yaitu Be Smart Student, yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada salah satu faktor saja, misalnya pengaruh harga terhadap minat memilih bimbel, atau pengaruh kualitas tutor terhadap kepuasan siswa, tanpa melihat interaksi kedua variabel tersebut secara simultan.

Selain itu, penelitian ini menghadirkan data empiris berbasis kondisi aktual Be Smart Student, termasuk tren peningkatan jumlah siswa dari tahun 2017 hingga 2025, fenomena *proof of siblings*, serta tingkat kenyamanan siswa terhadap lingkungan belajar di bimbel. Pendekatan ini memberikan perspektif baru karena menempatkan faktor harga dan kompetensi tutor dalam konteks nyata lapangan, bukan sekadar kajian teoritis.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi berupa pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan siswa dan orang tua dalam memilih bimbingan belajar di tingkat lokal, yang dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan manajemen pendidikan dan pengembangan layanan bimbingan belajar di masa mendatang



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**