

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan persaingan dunia bisnis jasa pendidikan musik, maka tujuan suatu perusahaan penyelenggara pendidikan dalam menjalankan usahanya adalah meningkatkan keuntungan perusahaan. Perusahaan didorong untuk terus meningkatkan, mengembangkan, dan menjaga eksistensinya secara maksimum. Semakin banyak konsumen berpindah memilih ke lembaga pendidikan lain, maka semakin kecil kemungkinan perusahaan mendapatkan keuntungan.

Tujuan utama bisnis jasa pendidikan adalah menarik murid sebanyak-banyaknya untuk memperoleh profit, baik berupa finansial maupun benefit positif lainnya, seperti jumlah murid pada institusi tersebut.

Sebagai salah satu kota industri dan perdagangan di Indonesia, kota Sidoarjo memiliki berbagai macam bidang usaha, baik usaha perdagangan barang maupun jasa. Salah satu jenis usaha jasa yang banyak tersebar di Sidoarjo adalah lembaga pendidikan kursus musik. Banyaknya pemilik modal yang mendirikan lembaga-lembaga kursus musik di kota Sidoarjo secara tidak langsung menciptakan persaingan di antara mereka sendiri. Salah satu lembaga pendidikan kursus musik di Sidoarjo yang cukup diminati adalah Sekolah Musik Indonesia (SMI), yaitu penyelenggara pendidikan jasa musik yang memfokuskan pada pembelajaran yang terdiri dari: kelas drum; piano/keyboard; gitar; bass; violin; saxophone; dan vokal, baik dalam bentuk kelas privat dan grup.

Sebelum mengambil keputusan untuk memilih suatu lembaga pendidikan musik, calon murid pasti telah melakukan pencarian informasi dan evaluasi.

Salah satu hal yang menjadi pertimbangan calon murid dalam memilih lembaga pendidikan musik adalah melihat kualitas murid-murid yang telah dididik oleh lembaga tersebut. Untuk itu, SMI Sidoarjo sering mengadakan acara *performance* murid-muridnya di mal-mal sekitar Kota Sidoarjo – Surabaya, agar masyarakat bisa mengenal SMI Sidoarjo dan melihat kualitas murid-muridnya.

Dalam rangka pengembangan dan peningkatkan kualitas murid, maka SMI Sidoarjo harus melakukan segala usaha dan strategi secara sinergi dan berkelanjutan. Usaha peningkatan kualitas yang dilakukan yaitu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan *people*, *process* dan *physical evidence*.

People berkaitan dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan murid, yaitu guru pengajar, di mana tugasnya antara lain menyampaikan pelajaran yang sesuai dengan *major instrument* yang dipilih oleh murid dan melatih murid agar bisa bermusik dengan baik. *Process* merupakan kegiatan belajar mengajar antara murid dan guru. Sedangkan *physical evidence* berupa fasilitas serta sarana-prasarana yang mendukung untuk penyelenggaraan pendidikan, seperti ruang kelas, alat musik, Wi-Fi, serta peralatan dan perlengkapan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan bauran pemasaran yang meliputi aspek *people*, *process* dan *physical evidence* di SMI unit Sidoarjo, dengan menetapkan judul penelitian “**PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KUALITAS MURID DI SEKOLAH MUSIK INDONESIA (SMI) SIDOARJO**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *people* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?
2. Apakah *process* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?
3. Apakah *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?
4. Apakah *people*, *process*, dan *physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *people* secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh *process* secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh *people*, *process*, dan *physical evidence* secara simultan terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Penelitian ini dapat menguji kemampuan diri dari segi kualitas, profesionalitas, dan kreatifitas.
2. Bagi Civitas Akademik

Semoga tulisan ini dapat menambah informasi mengenai wawasan bisnis musik terutama di bidang manajemen musik.

3. Bagi Pihak Sekolah Musik Indonesia

Semoga penelitian ini dapat menjadi salah satu informasi untuk meningkatkan atau membangun perusahaan agar bisa lebih baik lagi terutama dalam bauran pemasaran.