

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan perkembangan pendidikan di Indonesia mengalami pasang surut menghadapi pertumbuhan pendidikan nasional, yang mana pendidikan dasar dan menengah merupakan tahap krusial dalam sistem pendidikan untuk perkembangan pendidikan sebagai sarana untuk melahirkan insan-insan yang cerdas, kreatif, terampil, bertanggung jawab, produktif dan berbudi pekerti luhur. Dalam mewujudkan hal tersebut pemerintah khususnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) melakukan upaya-upaya untuk memajukan pendidikan di Indonesia dengan melengkapi sarana dan prasarana pembelajaran sesuai dengan “sistem pendidikan nasional menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 : mengamanatkan bahwa setiap warga negara yang berusia 7-15 tahun wajib mengikuti pendidikan dasar”.³ Untuk mengupayakan hal tersebut Kemendikbud menjalin kerja sama dengan pihak lain untuk mendukung kemajuan pendidikan nasional dengan melalui program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) sesuai dengan “Peraturan Mendiknas nomor 69 Tahun 2009 : standar biaya operasi nonpersonalia adalah standar biaya operasi nonpersonalia tentang membiayai kegiatan operasi nonpersonalia selama 1 (satu) tahun sebagai bagian dari keseluruhan dana pendidikan agar satuan pendidikan dapat

³ <http://bos.kemdikbud.go.id/home/about>

melakukan kegiatan pendidikan secara teratur dan berkelanjutan sesuai Standar Nasional Pendidikan”.⁴ Dimana BOS pada dasarnya adalah untuk penyediaan pendanaan biaya operasi nonpersonalia bagi satuan pendidikan sebagai pelaksana program wajib belajar. Namun demikian, ada beberapa jenis pembiayaan investasi dan personalia yang diperbolehkan dibiayai dengan dana BOS. Secara umum program BOS bertujuan untuk “meringankan beban masyarakat terhadap pembiayaan pendidikan dalam rangka wajib belajar 9 tahun yang bermutu.”⁵ Salah satu tujuan utama untuk menunjang pembelajaran adalah dengan adanya alat peraga sebagai mutu menunjang pembelajaran yang berkualitas. Alat peraga merupakan salah satu penyediaan sarana dan prasarana pendidikan yang ada dalam program BOS. Alat peraga (Alper) merupakan benda atau alat-alat yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran dan penggunaan alat praktik untuk memudahkan ataupun memahami suatu konsep secara tidak langsung atau bahkan digunakan secara langsung untuk membentuk suatu konsep. Dengan demikian pihak sekolah mempunyai kebebasan dalam memilih alat peraga apa yang akan di gunakan, tentunya disesuaikan dengan fungsi dan kebutuhannya. Sedemikian pentingnya alat peraga dalam pembelajaran sudah sepantasnya pihak sekolah ataupun dinas-dinas terkait berupaya semaksimal mungkin untuk pengadaannya.

Dengan adanya program kemajuan pendidikan yang berkualitas pada tiap sekolah yang diusungkan oleh pemerintah pusat (Kemendikbud) “untuk memajukan pendidikan yang ada di Indonesia dengan anggaran 20% dari

⁴ Ibid, <http://bos.kemdikbud.go.id/home/about>

⁵ Ibid, <http://bos.kemdikbud.go.id/home/about>

anggaran APBN setiap tahun yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dalam wujudkan program-program pemerintah. Salah satu program tersebut adalah pengadaan produk alat peraga sekolah untuk membantu menunjang sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh pemerintah.”⁶ Dalam hal ini, banyaknya perusahaan yang berminat dalam mewujudkan program-program pemerintah tersebut, CV. Porimedia adalah salah satunya yang bersaing dalam program pengadaan alat peraga sekolah tersebut. “CV. Porimedia merupakan produsen pengadaan alat peraga sekolah yang menunjang kebutuhan alat peraga untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasaran kelangsungan pendidikan yang lebih maju untuk sekolah-sekolah yang membutuhkan”⁷. “CV. Porimedia merupakan perusahaan produsen alat peraga sekolah yang bertujuan untuk menjadi mitra pemerintah dalam bidang pendidikan, membuat, menciptakan dan menjual barang berdasarkan kurikulum yang berkualitas.”⁸ CV. Porimedia mampu memenuhi sebagian kebutuhan yang dibutuhkan oleh pemerintah dengan banyaknya permintaan-permintaan alat peraga sekolah pada CV. Porimedia dengan menunjukkan peningkatan setiap tahunnya.

⁶ Ibid, <http://bos.kemdikbud.go.id/home/about>

⁷ Hasil wawancara, kepada HRD Porimedia, rabu 22-10-2013, jam 15.00

⁸ Ibid, Hasil wawancara, kepada HRD Porimedia, rabu 22-10-2013, jam 15.00

Berikut ini tabel peningkatan pemesanan pada CV. Porimedia.

Tabel 1.1
Data Peningkatan Pemesanan Alat Peraga Sekolah pada CV. Porimedia

No	Bulan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
1	Januari	-	-	-
2	Februari	-	-	-
3	Maret	-	-	-
4	April	-	-	-
5	Mei	7	5	9
6	Juni	10	9	6
7	Juli	15	11	8
8	Agustus	16	16	10
9	September	10	15	18
10	Oktober	8	10	15
11	November	10	15	17
12	Desember	9	8	15
TOTAL		85	89	98

Sumber : CV. Porimedia (pemesanan periode 2010-2012)

Dengan uraian tabel di atas menunjukkan bahwa CV Porimedia mampu bersaing dalam persaingan bisnis alat peraga sekolah di Indonesia dengan menunjukkan peningkatan pemesanan setiap tahunnya. Sehingga praktikan mencoba untuk memahami proses-proses yang ada di CV. Porimedia dengan ingin mengetahui kualitas produk alat peraga sekolah yang di tawarkan oleh CV. Porimedia. Dimana kualitas merupakan suatu proses yang sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian produk sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen terhadap kepuasan produk, oleh sebab itu kepuasan konsumen merupakan hal penting dalam perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang diperkirakan terhadap hasil yang diharapkan,

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan menuangkan dalam bentuk penulisan karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Alat Peraga Sekolah Tingkat SMP Produksi CV. Porimedia terhadap Kepuasan Konsumen (Di Kabupaten Ciamis)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Bagaimana deskripsi kualitas produk dan kepuasan konsumen pada alat peraga sekolah tingkat SMP produksi CV. Porimedia.
2. Apakah kualitas produk alat peraga sekolah tingkat SMP produksi Porimedia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penulisan

- a. Mendeskripsikan kualitas produk dan kepuasan konsumen pada alat peraga sekolah tingkat SMP produksi CV. Porimedia.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk alat peraga sekolah tingkat SMP produksi Porimedia terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Penulisan

Dari observasi ini diharapkan dapat bermanfaat serta memberikan kontribusi bagi Penulis, Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya

Prodi DIII Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi (FE) dan pembaca secara umum.

a. Bagi Penulis

- 1) Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai kegiatan kualitas produk terhadap keputusan konsumen.
- 2) Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan informasi bagi manajemen khususnya CV. Porimedia dalam melakukan strategi pemasaran, khususnya strategi kualitas produk alat peraga sekolah SMP dalam kepuasan konsumen.

c. Bagi Universitas

Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan serta sebagai bahan masukan bagi pihak yang berkompeten untuk mengembangkan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan strategi pemasaran.