

# **ANALISIS FAKTOR BAURAN PEMASARAN DALAM MEMBERIKAN KEPUASAAN KEPADA PESERTA BIMBINGAN BELAJAR DI PRIMAGAMA**

**Eva Monica, Junaidi H. Matsum, Okiana**

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan Pontianak

Email : [supermon\\_www@yahoo.com](mailto:supermon_www@yahoo.com)

**Abstrak:** Skripsi ini berjudul “Analisis Faktor – Faktor Bauran Pemasaran Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Peserta Bimbingan Belajar Di Primagama Cabang Pontianak”. Masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana faktor – faktor bauran pemasaran dalam memberikan kepuasan peserta bimbingan belajar di primagama cabang Pontianak untuk kelas 3 SMA IPA dan 3 SMA IPS pada tahun ajaran 2014/2015. Populasi pada penelitian ini yaitu para peserta bimbingan belajar yang mengikuti kelas ujian nasional khususnya kelas 3 SMA IPA dan IPS sebanyak 117 peserta. Sampel pada penelitian ini sebanyak 54 responden. Informasi data dalam penelitian ini melalui hasil pengisian kuesioner dari responden. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor produk dinilai tinggi (yaitu 70.68%), faktor harga dinilai tinggi/baik ( yaitu 70.68% ), faktor promosi dinilai tinggi/baik ( yaitu 67.28%, faktor tempat dinilai tinggi/baik ( yaitu 74.69% ), faktor Orang/SDM dinilai tinggi/baik ( yaitu 75.56% ), faktor proses dinilai tinggi/baik ( yaitu 80.86% ), faktor Bukti Fisik dinilai tinggi/baik ( yaitu 66.82% ).

**Kata Kunci :** *Bauran Pemasaran, Kepuasan Peserta*

**Abstract:** This thesis entitled "Factors Analysis - Marketing Mix Factors Satisfaction In Giving To Participants Tutoring In Primagama Pontianak Branch". Problems in this paper is how a factor - a factor in the marketing mix gives the participant satisfaction Primagama tutoring in Pontianak branch for 3rd grade 3 SMA SMA science and social studies in the academic year 2014/2015. The population in this study is the participants who attend classes tutoring national exam, especially Grade 3 high school science and social studies as many as 117 participants. Samples in this study as many as 54 respondents. Information data in this study through questionnaires of responden. Technique result of processing the data in this study using a percentage formula. Results from this study showed that the factor products rated high (ie 70.68%), the price factor rated higher / better (ie 70.68%), promotion factor rated higher / better (ie 67.28%, factor a valued / well (ie 74.69%) , factors People / HR rated higher / better (ie 75.56%), process factors rated high / good (ie 80.86%), Physical Evidence factors rated high / good (ie 66.82%).

**Keywords :** *Marketing Mix , Satisfaction Participants*

**K**ebutuhan siswa yang semakin sadar akan pentingnya pendidikan, membuat peluang ini digunakan dengan sebaik – baiknya oleh

lembaga bimbingan belajar untuk memberikan jasa pendidikan kepada siswa – siswa untuk mendapatkan pelajaran tambahan, kiat – kiat mengerjakan soal – soal ujian maupun bimbingan siswa yang akan melanjutkan ke perguruan tinggi. Dari berbagai macam hadirnya lembaga bimbingan belajar seperti Ganesha operation yang telah berdiri selama 31 tahun dan SSC yang berdiri selama 25 tahun ternyata Primagama salah satu lembaga bimbingan belajar yang telah menguatkan eksistensinya dan berdamai dengan lingkungan sehingga lebih dari 33 tahun telah berkibrah di dunia pendidikan Indonesia. Primagama adalah salah satu lembaga bimbingan belajar yang mengalami tantangan di atas. Dia harus tetap bertahan dan berkembang jika tidak ingin diungguli pesaing. Tanpa melupakan hakikatnya sebagai organisasi pelayanan jasa pendidikan untuk siswa – siswa yang ingin mendapatkan pelajaran tambahan, kiat – kiat mengerjakan soal – soal maupun membimbing siswa yang akan melanjutkan perguruan tinggi. Tentu lingkungan juga sangat berpengaruh. Lembaga Bimbingan Belajar Primagama merupakan jenis usaha yang bergerak dibidang pemasaran jasa dan merupakan suatu lembaga pendidikan non formal yang memiliki kantor pusat Pontianak beralamatkan di Jalan Sultan Abdurahman No. 12 dan memiliki 4 kantor cabang yaitu di Jalan Wak'Dalek, Jalan Komp Gerbang Permata, Jalan RE Martadinata dan Jalan Adisucipto. Pada penelitian ini penulis memilih Kantor cabang Wak'Dalek sebagai tempat penelitian dikarenakan jarak antara lokasi penelitian dan rumah penulis sangat dekat. Jumlah peserta yang mengikuti bimbingan belajar di Primagama Cabang Pontianak khususnya untuk siswa SMA kelas 3 IPA dan IPS dari tahun ke tahun terus bertambah. Hal ini dikarenakan peserta kelas 3 akan menghadapi Ujian Akhir Nasional, sehingga mereka memilih bimbingan belajar pada kelas ujian nasional dengan tujuan untuk mendapatkan pelajaran tambahan mendapatkan kiat – kiat menyelesaikan soal – soal dalam waktu yang singkat sehingga lulus dalam ujian akhir nasional. Peneliti juga mengambil beberapa data kritik dan saran peserta yang disediakan oleh Primagama sendiri, dan penelitian menemukan beberapa data komplain yang ditulis oleh peserta bimbingan yaitu salah satunya tidak tersedianya genset sehingga saat pemadaman listrik maka proses belajar mengajar terhentikan, Lamanya waktu pemberian buku Modul Primagama kepada peserta, koneksi jaringan wifi yang begitu lambat dan metode yang diberikan oleh pengajar telalu monoton. Maka dari keterangan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Analisis Faktor – Faktor Bauran Pemasaran dalam Memberikan Kepuasan pada Peserta Bimbingan Belajar di Primagama Cabang Pontianak”.

Dalam hal ini faktor terpenting yang menjadi titik perhatian adalah kepuasan pelanggan. Jika pelanggan tidak puas, ia akan menghentikan konsumsi jasa perusahaan. Semua usaha yang dilakukan perusahaan menjadi tidak ada artinya jika perusahaan tidak dapat memuaskan pelanggan yang menjadi sasarannya. Jadi perusahaan sudah seharusnya mencoba untuk

melakukan inovasi – inovasi yang ampuh dalam memenuhi keinginan pelanggannya. Pengertian Jasa dalam penelitian ini adalah segala aktivitas yang tidak tampak dan tidak bisa dimiliki oleh konsumen dan hanya dapat dirasakan manfaatnya setelah menggunakan aktivitas tersebut. Jasa memiliki karakteristik, adapun karakteristik jasa antara lain sebagai berikut: (a) Jasa itu tidak berwujud dimana jasa itu tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli, karena nilai yang tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan. (b) Jasa itu tidak dapat dipisahkan dari sumber atau orang yang menghasilkan jasa itu. Dimana jasa itu dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. (c) Jasa itu sangat bervariasi dimana jasa itu tergantung pada siapa yang menyediakan dan menyajikan serta waktu dan tempat jasa itu dilakukan. (d) Jasa itu mudah lenyap dan tidak tahan dimana jasa itu tidak mengenal persediaan dan penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan.

Dalam perusahaan jasa, pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, penetapan harga, promosi barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu ataupun organisasi. Karena itu perusahaan perlu menerapkan kebijaksanaan manajemen yang tepat dalam memasarkan produk atau jasa yang dihasilkan. Dalam manajemen pemasaran, perusahaan perlu memandang beberapa variabel yang disebut bauran pemasaran, yang pengertiannya adalah serangkaian variabel atau unsur – unsur pemasaran. Adapun rangkaian variabel atau unsur – unsur dari bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu unsur produk (*product*), unsur harga (*price*), unsur promosi (*promotion*), unsur tempat (*place*), orang (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*). (Djasalim Saladin, 2003:3) Masing – masing penjelasannya dijelaskan sebagai berikut : (1) **Produk** adalah segala sesuatu yang di tawarkan ke pasar yang tidak hanya berbentuk fisik tetapi juga berupa pelayanan yang di berikan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. (2) **Harga** adalah sejumlah uang sebagai alat tukar atau suatu produk atau jasa yang telah di terima oleh konsumen karena telah mendapatkan atau menggunakan manfaat dari produk atau jasa berikut. (3) **Promosi** merupakan suatu alat bantu atau komunikasi antara penjual dan pembeli untuk mengidentifikasikan produk kepada masyarakat agar produk tersebut dikenal dan dibeli. (4) **Tempat** dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan di mana lokasi yang strategi (Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:73). Dimana Lokasi Itu berarti berhubungan dengan di mana perusahaan itu harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya. (5) **Orang**, dalam memasarkan suatu produk atau jasa maka peran orang atau penyedia jasa itu sangat mempengaruhi kualitas jasa yang di berikan. Dalam hal ini kesuksesan pemasara jasa sangat tergantung pada SDM yang dimiliki. Apalagi untuk hasil yang optimal diperlukan keterlibatan langsung antara penyediaan jasa dengan konsumennya. (6) **Proses**, Menurut Rambat Lupiyoadi dan Hamdani (2006:76) bahwa, proses merupakan gabungan semua aktivitas, Umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan di sampaikan kepada konsumen. (7)

**Bukti Fiksi Menurut Hendri dan Sumanto** dalam jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis (2010:220), karakteristik lingkungan fisik merupakan segi paling nampak dalam kaitannya dengan situasi. Yang dimaksud dengan situasi ini adalah situasi dan kondisi geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, pelatikan dan layout yang nampak atau lingkungan yang penting sebagai obyek stimuli.

Pengertian Bimbingan belajar dalam penelitian ini adalah proses membantu kegiatan belajar yang dilakukan oleh pembimbing kepada siswa baik secara individu atau kelompok untuk mencapai tujuan (prestasi belajar) secara optimal. Fungsi bimbingan belajar menurut Deni Setiawan (2003) sebagai berikut : (a) Mencegah kemungkinan timbulnya masalah dalam belajar. (b) Menyalurkan siswa sesuai dengan bakat dan minatnya sehingga belajar dapat berkembang secara optimal. (c) Agar siswa dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan belajar. (d) Perbaikan terhadap kondisi – kondisi yang mengganggu proses belajar siswa. (e) Upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi belajar siswa. Dan tujuan dari bimbingan belajar menurut Deni Setiawan (2003) yaitu tercapainya penyesuaian akademik siswa sehingga dapat mengembangkan potensinya secara optimal. Sedangkan tujuan bimbingan belajar secara khusus yaitu : (a) Siswa dapat mengenal, memahami, menerima, mengarahkan dan mengaktualisasikan potensi secara optimal. (b) Mengembangkan berbagai keterampilan belajar (c) Mengembangkan suasana belajar yang kondusif. (d) Memahami lingkungan pendidikan. Bimbingan belajar berperan dalam memberikan kontribusi besar baik ntuk siswa maupun sekolah formal. Bimbingan belajar dapat dijadikan sebagai pendidikan tambahan untuk mendapatkan kesempurnaan ilmu pengetahuan siswa. Disebutkan bahwa bimbingan belajar juga membantu tugas sekolah formal untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada siswa. Sedangkan untuk dunia bisnis, bimbingan belajar mampu membuka lapangan pekerjaan dan keuntungan secara materil pada banyak orang yang menjalankan bisnis ini.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu bermaksud menggambarkan keadaan nyata yang terjadi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh peserta yang mengikuti bimbingan belajar di Primagama. Metode deskriptif adalah suatu cara pemecahan masalah dalam penelitian dengan menggunakan cara – cara didasarkan kepada realita yang terjadi disaat penelitian dilakukan. Bentuk Penelitian Menurut Hadari Nawawi (2012:64) ada tiga bentuk pokok penelitian dari metode deskriptif seperti berikut : (a) Survei (*Survey Studies*) (b) Studi Hubungan (*Interrelationship Studies*) (c) Studi perkembangan (*Development Studies*). Dari ketiga bentuk penelitian diatas, bentuk penelitian yang digunakan adalah metode survey (*survey studies*) yaitu untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan peserta yang mengikuti bimbingan belajar di Primagama khususnya untuk kelas ujian nasional.

Populasi adalah keseluruhan dari objek/subjek yang dapat dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini yang mempunyai karateristik

tertentu, sehubungan dengan hal ini maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta yang mengikuti bimbingan belajar pada kelas ujian nasional di Primagama yaitu kelas 3 IPA SMA dan 3 IPS SMA yang berjumlah 117 peserta.

Sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik probability sampling yaitu, teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2011:82). Kemudian digolongkan ke dalam cluster sampling/area sampling yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. (Sugiyono, 2011:83).

Adapun cara pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang mewakili populasi penelitian ini adalah

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel; 10% = 0,1

Maka Jumlah sampel pada penelitian ini :

$$n = \frac{117}{1 + 117 (0,1)^2} = 54 \text{ responden, dengan sebagai berikut :}$$

$$= \frac{117}{1 + 1,17} \text{ responden}$$

a. Kelas 3 SMA IPA : 27

b. Kelas 3 SMA IPS : 27 responden

Dalam penelitian ini diperlukan teknik pengumpulan data yang objektif dan dapat mengungkapkan masalah yang diteliti. Menurut Hadari Nawawi (2012:94-95), ada enam (6) teknik penelitian sebagai cara yang dapat ditempuh untuk mengumpulkan data yaitu : (a) Teknik observasi langsung (b) Teknik observasi tidak langsung (c) Teknik komunikasi langsung (d) Teknik komunikasi tidak langsung (e) Teknik Pengukuran (f) Teknik studi documenter

Dari uraian diatas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : (a) Teknik komunikasi Langsung yaitu penulis mengadakan komunikasi langsung kepada kepala bagian marketing lembaga bimbingan belajar Primagama untuk pengumpulan data. (b) Teknik komunikasi tidak langsung yaitu penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan mengadakan hubungan tidak langsung melalui kuisisioner (angket) yang disebarakan kepada peserta bimbingan belajar Primagama khususnya kelas ujian nasional 3 SMA IPA dan 3 SMA IPS.

Adapun alat Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) Pedoman wawancara adalah alat pengumpulan data berupa daftar sejumlah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber yaitu Kepala Marketing Primagama Cabang Pontianak. (2) Angket/Kuisisioner yaitu alat

pengumpulan data yang berisikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden dan dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dengan jawaban tertentu dimana setiap item – item angket disediakan alternatif jawaban a, b, dan c. Tugas responden adalah menyalin jawaban yang dianggap sesuai. Responden disini adalah peserta bimbingan belajar di Primagama khususnya kelas ujian nasional 3 SMA IPA dan 3 SMA IPS.

Untuk menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpul dari wawancara dan penyebaran angket, observasi dan buku catatan diteliti terlebih dahulu. Hal ini mengetahui ke arahannya khususnya dalam mengisi angket yang dilakukan oleh responden. Adapun langkah – langkah yang dilakukan adalah: (a) Mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, penyebaran angket. (b) Memeriksa data yang telah dikumpulkan (c) Menganalisa data yang sudah terkumpul (d) Mengumpulkan data yang sudah dianalisis/menyimpulkan. Dalam penganalisaan data digunakan analisis deskriptif. Untuk data yang berupa hasil wawancara dan observasi dianalisis dengan analisis deskriptif dan untuk data yang berupa angket di analisis dengan deskriptif kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan rumus persentase menurut Mardalis (2008:79-82)

$$Persentase = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$a. \% \text{ Persentase} = \frac{\text{Jumlah a}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100\%$$

$$b. \% \text{ Persentase} = \frac{\text{Jumlah b}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100\%$$

$$c. \% \text{ Persentase} = \frac{\text{Jumlah c}}{\text{Jumlah Sampel}} \times 100\%$$

Keterangan :

Presentase A = Presentase untuk jawaban A

Presentase B = Presentase untuk jawaban B

Presentase C = Presentase untuk jawaban C

Setiap item angket peneliti akan diberi bobot seperti berikut :

1. Alternatif Jawaban (a) diberi bobot 3.
2. Alternatif Jawaban (b) diberi bobot 2.
3. Alternatif Jawaban (c) diberi bobot 1.

Kemudian hasil persentase tersebut akan dibagi menjadi 3 kategori, yaitu : kurang, cukup, dan baik. Menurut Pophan Jams dan Sirotnik Kenet A dalam Chairun, (2008:24) mengkategorikan hasil presentase yakni jika hasil persentase mencapai nilai 0,00% - 33,33% maka dikatakan dalam kategori rendah atau kurang, jika hasil persentase mencapai nilai 33,34% - 66,66% maka dikatakan dalam kategori sedang atau cukup dan jika hasil persentase mencapai nilai 66,67% - 100 % maka dikatakan dalam kategori tinggi atau baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Setelah diperoleh persentase dari setiap item angket, maka ditemukan hasil persentase dari setiap jawaban dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Rekap Hasil Persentase Jawaban Responden**

No	Sub Variabel	Item Indikator	Persentase Item Indikator	Persentase Sub Variabel	Keterangan
1	Produk	Banyak tidaknya jenis program yang ditawarkan	75.93% ( Cukup Banyak )	70.68%	Tinggi / Baik
		Sesuai tidaknya materi yang diberikan dalam proses belajar mengajar	57.41% ( Cukup Sesuai )		
		Menarik tidaknya materi yang disampaikan	57.41% ( Sangat Menarik )		
		Cepat Tidaknya Pemberian Buku Modul Primagama	50% ( Tidak Cepat )		
2	Harga	Sesuai tidaknya biaya bimbingan dengan frekuensi kegiatan belajar mengajar	72.22% ( Cukup Sesuai )	70.68%	Tinggi / Baik
		Sesuai tidaknya biaya bimbingan dengan fasilitas yang diberikan	57.41% ( Cukup Sesuai )		
		Menarik tidaknya promosi yang dilakukan	70.37% ( Cukup menarik)		
3	Promosi	Pengaruh promosi bagi peserta bimbingan belajar	55.56% ( Cukup mempengaruhi)	67.28%	Tinggi / Baik
		Kesesuaian promosi dengan harapan peserta bimbingan belajar	68.52% (Cukup Sesuai )		
4	Tempat	Mudah tidaknya dijangkau lokasi di tempat bimbingan belajar	50% ( Sangat Mudah Dijangkau )	74.69%	Tinggi / Baik
		Ketenangan dalam proses belajar mengajar	55.56% ( Cukup Tenang )		
		Strategis tidaknya lokasi tempat bimbingan belajar	57.41% ( Cukup Strategis )		
5	Orang / SDM	Pelayanan pada saat mendaftar menjadi peserta	55.56% ( Sangat Cepat )	75.56%	Tinggi / Baik
		Disiplin waktu mengajar dari tenaga pengajar	62.96% ( Cukup disiplin )		

		Penguasaan materi oleh tenaga pengajar	59.26% ( Sangat Disiplin )		
		Metode pengajaran dalam penyampaian materi oleh tenaga pengajar	55.56% ( Tidak bervariasi )		
		Keramahan tenaga pengajar dan staf dalam memberikan pelayanan	68.52% ( Sangat Ramah )		
		Prosedur pada saat mendaftar	48.15% ( Cukup Mudah )		
6	Proses	Proses belajar mengajar	59.26% ( Sangat Menyenangkan)	80.86%	Tinggi / Baik
		Pelayanan Administrasi	51.85% ( Cukup Cepat )		
		Kondisi bangunan tempat bimbingan belajar	70.37% ( Cukup Terawat )		
		Luas ruangan kelas dibandingkan dengan jumlah peserta	64.81% ( Cukup Memadai )		
		Ketersediaan Genset	70.37% ( Tidak Memadai )		
7	Bukti Fisik	Fasilitas tempat parkir	68.52% ( Cukup Memadai )	66.82%	Tinggi / Baik
		Kebersihan kamar mandi/toilet	55.56% ( Cukup Memadai )		
		Fasilitas Penerangan	44.44% ( Sangat Memadai )		
		Koneksi WIFI	61.11% ( Tidak cepat )		
		Ketersediaan kantin	53.70% ( Cukup Memadai )		

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Manager Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Pontianak yaitu Ibu Irma Dewi Kurniawan, maka diperoleh data sebagai berikut (1) Sejarah berdirinya Lembaga Bimbingan Primagama Cabang Pontianak adalah pada mulanya lembaga ini ditujukan untuk memberikan bimbingan kepada siswa kelas 3 SMA, yang berminat untuk dapat meneruskan studi ke perguruan tinggi negeri. Namun seiring dengan perkembangan tuntunan masyarakat, maka sampai dengan tahun 2007 program bimbingan sudah lebih bervariasi, mulai dari bimbingan untuk kelas 3 SD sampai dengan kelas 12 SMA maupun

SMK. pertama kali hadir di Kalimantan barat pada tanggal 10 Agustus 2000 hingga sekarang . Primagama telah memperluas jaringan hingga 10 kantor cabang. Berikut adalah daftar kantor resmi lembaga pendidikan Primagama area Kalbar : Jalan Sultan Abdurahman 12 Gd. Pelni Lantai 1 Telp. 577300 Pontianak, Jalan Wak Dalek No 46 Telpon 570715 Pontianak, Jalan RE Martadinata No 300 Telpon 733200 Pontianak, Jalan Abdul Rahman Shaleh Komp. BLKI Telpon 733288 Pontianak, Jalan Komp. Gebang Permata Jalan Perintis Kemerdekaan Pontianak, Jalan Bambang Ismoyo 01 Telp. 633144 Singkawang, Jalan Gusti M Taufik 11 Telp 691269 Mempawah, Jalan RM Sudiono 30 Telp 31181 Ketapang, jalan Satdion Baning 20 Telp 23332 Sintang, dan jalan Gusti Hamzah (Depan Bank Mandiri) Telp 391845 Sambas. (2) Struktur organisasi yang digunakan pada Lembaga Bimbingan Belajar Cabang Pontianak adalah berbentuk lini. Hal ini disebabkan karena bentuk struktur organisasi tersebut sesuai dengan sifat produk serta hubungan dengan peserta bimbingan belajar secara langsung. (3) Jenjang Pendidikan yang mengikuti bimbingan belajar di Primagama Cabang Pontianak yaitu dari Kelas 3 SD sampai 6 SD, 7 SMP sampai 9 SMP dan 10 SMA sampai 12 SMA. (4) Jenis bimbingan yang diberikan kepada oleh Primagama Cabang Pontianak ialah Bimbingan Belajar Kelas Ujian Nasional yaitu jenis bimbingan khusus untuk peserta yang akan menghadapi ujian nasional dengan pertemuan 2 kali seminggu, Kelas Regular yaitu jenis bimbingan non ujian nasional untuk semua mata pelajaran dari kelas 3 SD sampai SMA dengan 2 kali pertemuan seminggu yang berjumlahkan peserta maksimal 15 orang, Kelas Privat yaitu kelas non ujian untuk semua mata pelajaran dengan 3 kali pertemuan seminggu yang berjumlahkan peserta maksimal 5 orang, Kelas exclusive yaitu jenis bimbingan non ujian untuk semua mata pelajaran dengan 6 kali pertemuan seminggu yang pesertanya pribadi dan kelas khusus yaitu jenis bimbingan ini fokus untuk beberapa mata pelajaran, Kelas Khusus yaitu jenis bimbingan hanya fokus untuk mengikuti Tes perguruan atau jenis tes lainnya sesuai dengan yang diinginkan konsumen dengan 2 kali pertemuan seminggu yang berjumlahkan peserta maksimal 15 orang. Persentase kelulusan peserta yang mengikuti bimbingan belajar yang lulus dalam ujian akhir nasional adalah sebesar 100% karena kami ada garansi biaya kembali untuk peserta yang mengikuti ujian. (5) Jenis Promosi yang dilakukan oleh pihak Primagama Cabang Pontianak untuk menarik minat peserta bimbingan belajar yaitu Gathering, yaitu seminar yang dilakukan setiap tahun, sosialisasi ke sekolah – sekolah, pembrosuran ke sekolah – sekolah dan perguruan tinggi, memasang iklan di media massa seperti radio, majalah dan surat kabar, Iklan lewat social media internet dan iklan Nasional lewat televisi. Pada surat kabar lokal sudah pernah dimuat di Koran Pontianak Post dan Tribune sedangkan untuk yang nasional sudah pernah dimuat di Koran Kompas. Promosi juga dilakukan di stasiun tv yaitu di MNC Tv. (6) Fasilitas – fasilitas yang ada di Primagama Cabang Pontianak ialah Fasilitas bimbingan yang berupa konsultasi bimbingan belajar, kelas max 15 orang, Modul belajar, Paket Soal latihan, Try out rutin, evaluasi siswa, Hot Spot Free, dan Bimbel on line. (7) Keunggulan dari Primagama Cabang Pontianak adalah memiliki metode belajar yaitu smart solution ialah memiliki rumus lebih dari 2000 cara cepat

menjawab soal semua mata pelajaran, Brain Acceleration yaitu metode dengan mengaktifkan otak kanan. Metode magasing yaitu matematika gampang dan asik gak bikin pusing. Metode Fisitaru yaitu Fisika tanpa rumus serta Kimitaru yaitu kimia tanpa rumus. Primagama Cabang Pontianak juga memiliki Tes Bakat DMI, tes yang dilakukan melalui sidik jari menjadi barometer untuk bakat akademik ataupun non akademik, serta memalui Smart Consys yaitu system yang melihat bakat lewat akademik yang dikolaborasi dengan DMI dan keunggulan Primagama yaitu memiliki Klinik Siswa.

### **Pembahasan**

Lembaga Pendidikan Primagama didirikan oleh Purdi E Chandra pada tahun 1982 berkantor pusat di Kota Jogjakarta, yang notabene dikenal sebagai kota pelajar. Pada mulanya lembaga ini ditujukan untuk memberikan bimbingan kepada siswa kelas 3 SMA, yang berminat untuk meneruskan studi ke perguruan tinggi negeri. Namun seiring dengan perkembangan tuntunan masyarakat, maka sampai pada tahun 2007 program bimbingan sudah lebih bervariasi, mulai dari bimbingan untuk kelas 3 SD sampai dengan kelas 12 SMA maupun SMK. Hingga sekarang Primagama semakin mengokohkan posisinya sebagai lembaga bimbingan terbesar di Indonesia. Primagama telah hadir di 33 provinsi dan lebih dari 700 kantor cabang di Indonesia. Setiap tahunnya tidak kurang dari 150.000 siswa bergabung bersama primagama dan hingga kini sudah 2 juta siswa lebih berkembang di primagama. Di Kalbar Lembaga Pendidikan Primagama hadir pertama kali pada tanggal 10 Agustus 2000 hingga sekarang . Primagama telah memperluas jaringan hingga 10 kantor cabang. Berikut adalah daftar kantor resmi lembaga pendidikan Primagama area Kalbar : Jalan Sultan Abdurahman 12 Gd. Pelni Lantai 1 Telp. 577300 Pontianak, Jalan Wak Dalek No 46 Telpon 570715 Pontianak, Jalan RE Martadinata No 300 Telpon 733200 Pontianak, Jalan Abdul Rahman Shaleh Komp. BLKI Telpon 733288 Pontianak, Jalan Komp. Gebang Permata Jalan Perintis Kemerdekaan Pontianak, Jalan Bambang Ismoyo 01 Telp. 633144 Singkawang, Jalan Gusti M Taufik 11 Telp 691269 Mempawah, Jalan RM Sudiono 30 Telp 31181 Ketapang, jalan Satdion Baning 20 Telp 23332 Sintang, dan jalan Gusti Hamzah (Depan Bank Mandiri) Telp 391845 Sambas. Dengan demikian lembaga pendidikan Primagama telah secara resmi beroperasi selama 14 tahun di Kalbar. Selama 14 tahun lembaga ini telah menempatkan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, untuk selalu mendampingi para siswa dan siswi menempuh studi di sekolah. Komitmen lembaga pendidikan Primagama selalu wujudkan konsep “Reformasi Akademik” dengan penajman pada 6 aspek keunggulan Primagama, keenamnya adalah : (1) Metode belajar “Smart Solution” (2) Teknik Belajar “Brain Acceleration” (3) Konsep belajar “REC” (4) Pendekatan belajar “Problem Solving” (5) Tes bakat berbasis teknologi Singapura “DMI” (6) Sistem Smart Consys (7) Metode Magasing, Metode Fisitaru dan Metode Kimitaru.

Sebuah perusahaan atau lembaga adalah kombinasi orang, uang, gedung dan peralatan yang dikoordinir sedemikian rupa sehingga dapat

mencapai tujuan ekonomis. Unsur aktif dalam kombinasi ini tentu saja orang atau manusia, sedangkan unsur – unsur lainnya adalah unsur diam dan hanya efektif jika orang membuatnya demikian. Oleh karena itu pada dasarnya tujuan perusahaan dapat dicapai melalui orang – orang. Untuk mencapai tujuan – tujuan ini, aktivitas orang – orang itu haruslah di koordinir. Ini lah fungsi perencanaan organisasi. Organisasi adalah faktor kunci dalam pelaksanaan konsep pemasaran dan pelaksanaan konsep ini adalah faktor kunci sukses perusahaan keseluruhan. Dengan adanya struktur organisasi terdapat kejelasan pembagian pekerjaan dan tanggung jawab. Besar kecilnya perusahaan atau lembaga yang bersangkutan. Dalam mencapai tujuannya, suatu perusahaan atau lembaga harus memikirkan strategi apa dan taktik yang bagaimana yang digunakan untuk menggalakan pemasaran perusahaan. Demikian halnya dengan Primagama Cabang Pontianak. Dalam hal pemasaran, pengelola Primagama Cabang Pontianak tidak hanya membuat produk, tidak pula asal melancarkan promosi. Tetapi pengelola Primagama Cabang Pontianak memusatkan pada perhatian selera peserta bimbingan belajar, pengelola bimbingan belajar Primagama Cabang Pontianak memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari peserta bimbingan belajar. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari peserta bimbingan belajar, pengelola Primagama Cabang Pontianak menggunakan faktor – faktor yang dapat mendorong permintaan peserta bimbingan belajar yang dikenal dengan bauran pemasaran.

Bauran pemasaran yang telah dijalankan oleh pengelola Primagama Cabang Pontianak meliputi : (a) Produk. Bimbingan Belajar Primagama Cabang Pontianak merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa dengan memberikan produk jasa pendidikan yang konseptual kepada peserta bimbingan belajar dengan memberikan program layanan berupa pelajaran tambahan dengan membimbing siswa untuk dapat meningkatkan prestasi belajar di sekolah, membantu para siswa belajar lebih efektif dan efisien, memberikan strategi bersaing bagi para siswa untuk memasuki jenjang pendidikan yang lebih tinggi sehingga sukses memasuki SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi favorit dan terkemuka sesuai dengan minat dan kemampuan. Dan meningkatkan prestasi siswa sehingga memperoleh nilai harian, nilai raport, nilai Ujian Akhir Nasional dan nilai SPMB yang lebih tinggi. Dengan beberapa jenis produk kelas yang ditawarkan yaitu kelas ujian nasional, kelas regular, kelas privat, kelas exclusive dan kelas khusus. (b) Harga berupa biaya bimbingan belajar ditetapkan dengan harga yang pantas dan terjangkau. Dalam hal ini Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Pontianak menetapkan harga/biaya bimbingan untuk kelas ujian nasional berkisar Rp. 5.000.000/tahun dengan 2 kali pertemuan dalam seminggu, kelas regular Rp. 4.000.000/tahun dengan 2 kali pertemuan dalam seminggu, kelas privat Rp. 250.000/pertemuan, kelas exclusive 15.000.000/tahun dengan 6 kali pertemuan dalam seminggu dan kelas khusus Rp. 5.000.000/tahun dengan 2 kali pertemuan dalam seminggu. (c) Promosi. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat peserta bimbingan belajar adalah melalui promosi. Kebijakan promosi yang dilakukan melalui pembrosuran ke sekolah–sekolah dan perguruan tinggi, pembahasan soal ke kelas–kelas, try out dan media massa seperti iklan di

radio, majalah dan surat kabar. Pada surat kabar lokal sudah pernah dimuat di Koran Pontianak Post dan Tribune sedangkan untuk yang nasional sudah pernah dimuat di Koran Kompas. Promosi juga dilakukan di stasiun tv yaitu di MNC Tv. (d) Tempat. Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Pontianak terletak di jalan Wak dalek No 46 Pontianak. (e) Orang /SDM, Menyangkut semua Sumber Daya Manusia baik itu pengajar maupun staff administrasi yang ramah, terampil dan memiliki kompetensi. Untuk staff administrasi dan pengajar yang direkrut oleh pihak Primagama yaitu lulusan S1 dari berbagai perguruan tinggi seperti UGM, UNTAN, UNS, ITB dan STKIP. (f) Proses Meliputi kecepatan, ketepatan pengajar dan staf dalam memberikan pelayanan. (g) Bukti Fisik meliputi Kondisi bangunan yang terawat, sarana belajar mengajar, fasilitas parker, fasilitas penerangan, kamar mandi/toilet dan kantin.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisi data yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Faktor produk dinilai tinggi/baik yaitu dengan persentase 70,68%. (2) Faktor harga dinilai tinggi/baik yaitu dengan persentase 70,68%. (3) Faktor promosi dinilai tinggi/baik yaitu dengan persentase 67,28%. (4) Faktor tempat dinilai tinggi/baik dengan persentase yaitu 74,69%. (5) Faktor orang/SDM dinilai tinggi/baik dengan persentase yaitu 75,56%. (6) Faktor proses dinilai tinggi/baik dengan persentase yaitu 80,86%. (7) Faktor bukti fisik dinilai tinggi/baik dengan persentase yaitu 66.82%.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian di atas maka dapat beberapa saran sebagai berikut : (1) Kebijakan produk diharapkan dapat ditingkatkan lagi khususnya dalam pemberian buku modul primagama agar diproses dengan cepat, supaya peserta bimbingan belajar bisa menggunakan buku modul tersebut saat kegiatan belajar mengajar. (2) Kebijakan harga disesuaikan dengan fasilitas yang diberikan oleh primagama (3) Kebijakan promosi perlu ditingkatkan lagi dengan membuat aplikasi primagama untuk fitur di smartphone (4) Kebijakan tempat diharapkan ditingkatkan lagi keamanan tempat bimbingan belajar.(5) Kebijakan Orang atau SDM perlu ditingkatkan kemampuan pengajar dalam memberikan metode pengajaran yang bervariasi dalam penyampaian materi. (6) Kebijakan proses diharapkan dapat dipertahankan. (7) Kebijakan bukti fisik diharapkan dapat terus ditingkatkan khususnya untuk ketersediaan genset.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Chairun, Nizar. (2008). **Persepsi Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan Cargo Pada PT Garuda Indonesia Cabang Pontianak. Pontianak FKIP UNTAN**

- Deni Setiawan. (2003). **Penanganan Belajar Siswa.** ( Online ). ( <http://www.Sd-Binatalenta.com/image/artikel/003.Php>, acces on 14 Januari 2009 ).
- Devi Prasetyaningrum. (2008). **Peran Bimbingan Belajar Terhadap Siswa,Sekolah Formal dan Dunia Bisnis.** (Online) ( <http://www.bunghatta.info/tulisan/271> Acces on 15 Januari 2009).
- Djaslim Saladin. (2003). **Intisari Pemasaran & Unsur – Unsur Pemasaran.** (Cetakan ke-3). Bandung: CV. Linda Karya.
- Hadari Nawawi. (2012). **Metode Penelitian Bidang Sosial.** Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Harryanto. (2008). **Melalui Pendampingan Pada Proses Belajar Mengajar.** (Online). (<http://www.multiply.com/journal/35/harryanto.htm>, acces on 10 Oktober 2014).
- Hendri Sukotjo dan Sumanto Radix A. (2010). **Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya.** (Online). (<http://idei.or.id/jurnal/2010%20oktober%20Hendri%20Sukotjo%20dan%20Sumanto%20Radix%20A.pdf> , dikunjungi 30 Maret 2015)
- Husein Umar. (2002). **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.** (Cetakan ke 2). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler & Armstrong. (2001). **Prinsip-prinsip Pemasaran.** (Edisi ke 8). (Penterjemah Sihombing, Damos). Jakarta: Erlangga.
- Pandy Tjipton. (2000). **Strategi Pemasaran.** (Cetakan ke – 4). Yogyakarta: Andi.
- Phillip Kotler. (1997). **Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.** (Jilid ke 2). (Penterjemah Hendra Teguh dan Rony Antonius Rusli). Jakarta: PT Prenhallindo.
- Prayitno & Erman Amti. (2004). **Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling.** (Cetakan ke 2). Jakarta: Rineka Cipta.

