

# PERBANDINGAN PERILAKU KONSUMEN SEKOLAH DASAR NEGERI DAN SEKOLAH DASAR SWASTA TERHADAP *BULLYING* ANAK DI KOTA MATARAM

*Baiq Dinna Widiyasti*<sup>1</sup>, *Putri Amalia Wardi*<sup>2</sup>, *Stevany Hanalya Dethan*<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Manajemen Universitas Bumigora,

\*Corresponding author: [bdinnawidiyasti@gmail.com](mailto:bdinnawidiyasti@gmail.com)

## Abstrak

*Bullying* adalah sikap merendahkan orang lain yang dapat terjadi berulang dan dapat menimpa siapa saja dan dimanapun. Dampak *bullying* sangat besar bagi perkembangan hidup seseorang karena dapat berakibat pada fisik dan mental. Hal ini menjadi kekhawatiran konsumen sekolah Dasar Negeri (SDN) ataupun Sekolah Dasar Swasta (SDS), mereka tidak ingin salah menentukan sekolah anak, karena akan berimbas bagi masa depannya. Menggunakan metode penelitian kualitatif komparasi, dan melakukan wawancara langsung dengan responden, peneliti mencoba menganalisa perilaku konsumen SDN dan SDS terhadap *Bullying* anak di kota Mataram, bagi konsumen SDN *bullying* verbal masih dianggap wajar sementara konsumen SDS lebih kritis serta mengawasi setiap hal terkait *bullying* diharapkan mendapatkan perhatian tegas dari sekolah. Konsumen SDS merupakan mereka yang memiliki kebutuhan khusus lebih dari solusi yang bisa dipenuhi SDN, sehingga SDS jika tidak ingin kehilangan konsumennya, perlu lebih memperhatikan hal-hal yang diinginkan konsumennya salah satunya *bullying* anak. Sementara untuk SDN yang memiliki pangsa pasar yang relatif besar, namun dengan jumlah persaingan yang juga besar perlu berbenah dalam hal pelayanan, terutama perlindungan bagi siswanya, meskipun SDN lain tidak melakukannya, namun optimalisasi rasa peduli dan perhatian bagi siswa terkait *bullying* dapat menjadi nilai lebih untuk sekolah tersebut menjadi pilihan konsumen selanjutnya.

Kata kunci: *Perilaku konsumen, Sekolah Dasar, Bullying, Pangsa Pasar*

## Abstract

*Bullying* is an attitude of demeaning other people that can happen repeatedly and can happen to anyone and anywhere. The impact of *bullying* is very big on a person's life development because it can have physical and mental consequences. This is a concern for consumers of State Elementary Schools (SDN) or Private Elementary Schools (SDS), they don't want to make the wrong choice about their child's school, because it will have an impact on their future. Using comparative qualitative research methods, and conducting direct interviews with respondents, researchers tried to analyze the behavior of SDN and SDS consumers towards *bullying* of children in the city of Mataram. For SDN consumers, verbal *bullying* is still considered normal, while SDS consumers are more critical and monitor every thing related to *bullying*, hoping to get attention. strictly from school. SDS consumers are those who have special needs that are more than the solutions that SDN can fulfill, so if SDS doesn't want to lose its consumers, it needs to pay more attention to the things its consumers want, one of which is *bullying* children. Meanwhile, for SDN which have a relatively large market share, but with a large amount of competition, they need to improve in terms of service, especially protection for their students, even though other SDN do not do this, optimizing the sense of care and concern for students regarding *bullying* can be an added value for This school is the next choice of consumers.

**Keywords:** *Consumer behavior, Elementary Schools, Bullying, Market Share*

## PENDAHULUAN

*Bullying* merupakan tindakan yang mengucilkan, menghina, merendahkan seseorang. Perudungan dapat terjadi secara berulang.

Meskipun tidak terjadi berulang perudungan memiliki dampak negatif bagi korbannya, apalagi ketika terjadi secara berulang. Tentu dampak negatifnya secara psikis tidak akan mudah

dilupakan apalagi jika perundungan/*bullying* berakibat cacat fisik, dampaknya akan mempengaruhi masa depan seseorang. Kasus perundungan anak di Indonesia tahun 2003 mencapai 3.000 kasus (KPAI, 2023)

KPAI dan Federasi Serikat Guru Indonesia (FSGI) merilis kasus *bullying* tertinggi yaitu 55,5% adalah *bullying* fisik dan jenjang pendidikan yang memiliki korban *bullying* terbanyak adalah siswa SD yaitu 26% dibandingkan siswa SMA hanya 18,7%, sehingga hal ini cukup menjadi terror bagi anak-anak dilingkungan sekolah (KPAI, 2023). Lembaga Perlindungan Anak NTB (LPA, 2013) menyatakan kasus perundungan/*bullying* anak di Kota Mataram cukup tinggi namun tertutup dan didominasi siswa Sekolah Dasar. Hal ini tentu sangat mengkhawatirkan mengingat dampak dari perundungan ini sangat besar bagi pertumbuhan anak, apalagi jika dilihat banyak terjadi di lingkungan sekolah dasar.

Ketika orang yang telah dewasa menjadi korban perundungan mengalami gangguan secara psikis seperti jadi penakut, pemalu bahkan gangguan mental. Bagaimana jika yang jadi korban anak sekolah dasar. Jangankan bicara masa depan, masa kecil mereka saat ini akan terenggut. Jika hal ini dibiarkan bagaimana dengan masa depan Negara kita?. Perundungan anak pada usia 3 – 12 tahun sering dianggap wajar dan tidak di perhatikan bahkan tidak dikhawatirkan (Sari & Azwar, 2018).

Mereka generasi muda, jika tidak memiliki sikap mental yang kuat dan berjuang, maka masa depan Negara kita akan dipertaruhkan. Orang tua memiliki peran menjaga dan membimbing anak mereka untuk mendapat masa depan yang terbaik, namun diluar lingkungan rumah tentu orang tua memiliki keterbatasan untuk itu. Sekolah merupakan rumah kedua siswa menuntut ilmu, disini guru merupakan orang tua mereka dan akan membimbing mereka. Hal ini tentu menjadi perhatian dan pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah bagi anak mereka, untuk masa depannya.

Segala aspek akan di pertimbangkan termasuk pengalaman tentang adanya kasus perundungan disekolah tersebut. Tentu orang tua selaku konsumen sekolah dasar akan berpikir menyekolahkan anak di sekolah yang ada kasus

perundungan, karena mereka akan berpikir lebih baik mencegah dari pada mengobati. Jika sudah ada kasus perundungan disuatu sekolah tentu menjadi pertimbangan orang tua selaku konsumen dunia pendidikan untuk mengambil keputusan dalam menyekolahkan anaknya di tempat tersebut. Ketika peran guru sebagai pembimbing disekolah tidak mampu mencegah terjadinya perundungan (Widiatmoko & Dirgantoro, 2022). Hal ini akan berpengaruh bagi operasional sekolah dasar bahkan jika tidak ada peminat berimbas penutupan sekolah. Lalu bagaimana nasib dari pegawai yang ada didalam sekolah?. Karena sekolah sebagai perusahaan jasa yang memiliki konsumen yang menilainya dari atribut kepercayaan (Tjiptono, 2019a, p.75)

Dampak negatifnya sangat besar dan kompleks dan ini harus diatasi. Ketika konsumen merasa tidak puas akan melakukan pengambilan keputusan mencari alternatif untuk memenuhi kebutuhannya (Leon & Lazar Kanuk, 2015) (Wijaya et al., 2018, p.9). Dimana jika konsumen memiliki beberapa alternatif solusi bagi masalahnya. Kota Mataram memiliki 177 Sekolah Dasar dengan 146 SDN dan 31 SDS (Sekolah Kita, 2024). Jumlah alternatif ini juga membuat persaingan sekolah dasar dalam menarik minat orang tua siswa menyekolahkan anaknya di tempat mereka.

Sehingga rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perbandingan perilaku konsumen sekolah dasar negeri dan sekolah dasar swasta terhadap *bullying* anak di Kota Mataram?. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan perilaku konsumen sekolah dasar negeri dengan sekolah dasar swasta terhadap *Bullying* anak dikota Mataram

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada dasarnya pemenuh kebutuhan manusia terdiri dari produk dan jasa. Sekolah merupakan salah satu bentuk fasilitas jasa pemenuh kebutuhan manusia dibidang pendidikan. Jasa secara umum memiliki karakteristik tidak berwujud, tidak tahan lama, tidak terpisahkan dan berubah-ubah (Nasution, 2015). Perilaku konsumen jasa merupakan keterlibatan langsung konsumen dalam memilih, memperoleh, menggunakan serta mengevaluasi jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya (Tjiptono, 2019a).

Keputusan konsumsi jasa oleh konsumen ketika timbul kebutuhan, dilakukan dengan (Setyo V.B & A.E., 2018)

1. Pencarian informasi (sumber pribadi, publik, iklan), evaluasi solusi dan alternatif penyedia layanan berdasarkan pengalaman, kepercayaan, persepsi resiko, pembentukan harapan, yang diinginkan dan zona toleransi.
2. Proses konsumsi jasa dilakukan dengan kontak fisik, layanan kontak, model servuction maupun moment of truth
3. Proses evaluasi atas jasa yang mereka dapatkan akan melahirkan kepuasan atau ketidakpuasan yang akan tergambar dari *word of mounth*

Perilaku konsumen perusahaan jasa dalam hal evaluasi layanan berbeda- beda di penagruhi oleh bagaimana menilai outcomes yang dihasilkan (Widiyasti, 2022). Sekolah khususnya terkait pendidikan memiliki konsumen dengan perilaku yang akan memilihnya dengan pencarian atribut yang tinggi karena sekolah susah dinilai secara hasil fisik karena pendidikan atau sekolah merupakan *pure intangible service and outcomes*.

Munculnya kebutuhan akan jasa, membuat seseorang akan melakukan evaluasi terhadap solusi layanan yang ada dengan mempertimbangkan keandalannya, cepat tanggapnya, keyakinan, empati dan bukti fisik, (Puspaningrum, 2017). Sebagaimana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat beli ulang produk perusahaan jasa Asuransi (Widiyasti, 2016).

Risiko yang juga menjadi pertimbangan seseorang dalam mengkonsumsi jasa, adapun risiko pada perusahaan jasa, risiko fungsional, risiko financial, risiko psikologis, risiko waktu, risiko fisik, dan risiko sosial. Perudungan merupakan salah satu bentuk risiko psikologis dalam sekolah sebagai penghasil jasa. Dan tentu ini akan menjadi pertimbangan konsumen dalam membelinya, atau menggunakan jasa tersebut.

Menurut Singamurti & Anggraini (2022) dalam pendidikan, seorang anak akan dipengaruhi oleh :

1. Faktor internal yaitu kestabilan jiwa dan kondisi emosional
2. Faktor external yaitu tuntutan keluarga, kelompok sosial dan lingkungan

sekolah

Perudungan merupakan menggertak menggunakan kekuatan serta kekuasaan untuk menakut-nakuti atau menyakiti anak yang lebih lemah, baik secara fisik maupun psikologis (Paudpedia, 2024). Perudungan ini dapat terjadi secara fisik, verbal, dan sosial. Ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku dan korban yang membuat perudungan memiliki dampak buruk bagi korban. Pelaku perudungan dapat lahir dari korban perudungan karena mereka mencari rasa aman dilingkungannya (Sari & Azwar, 2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Dasar Swasta di Kota Mataram. Dimana jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan komparatif yaitu membandingkan satu hal dengan hal yang lainnya. Analisis kualitatif dimana data yang dikumpulkan itu terbatas, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun ke dalam suatu struktur klasifikatoris. Dengan sumber data di peroleh dari observasi melalui wawancara langsung dengan narasumber yang dilakukan periode Mei – September 2024, dan kepustakaan untuk menambah analisa teori atas penelitian ini. Observasi terlebih dahulu dilakukan pada SDN dan SDS yang ada di kota mataram, kemudian melakukan wawancara pada konsumen di SDN dan SDS.

Alur analisa data penelitian ini :

- Melakukan *screening* atas hasil wawancara yang di peroleh
- Melakukan Data analisis dengan :
  1. Dekontekstualisasi
  2. Rekontekstualisasi
  3. Kategorisasi
  4. Kesimpulan

Pengumpulan data dari responden dilakukan dengan wawancara yang bersifat langsung. Lalu data yang di peroleh dilakukan *screening* data, dimana jika ada data yang tidak sesuai atau hanya dipilih data yang sesuai arah penelitian. Selanjutnya dilakukan dekontekstualisasi yaitu proses mengisolasi unsur dari konteks normal atau yang diharapkan, terpisah

dari konteks awal yang ada(Nugroho & Maisaroh, 2022). Kemudian dilakukan rekontekstualisasi yaitu pemberian konteks baru pada kalimat yang telah melalui proses dekontekstualisasi (Faerrosa, 2024). Dilanjutkan pengkategorisasi data dan diakhiri dengan menyajikan data secara perbandingan atau mengkomparasi data yang di peroleh dari responden SD negeri dan SD swasta di kota Mataram.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti melakukan observasi pada SDN dan SDS di Kota Mataram, kemudian melakukan wawancara dengan konsumen SDN dan SDS dengan pertanyaan terbuka. Berikut adalah data responden dalam penelitian ini

**Tabel.1**

**Data Responden Penelitian**

No	Inisial Responden	Pekerjaan	Konsumen Sekolah Dasar Negeri (SDN)/Sekolah Dasar Swasta (SDS)
1	Reni	ASN	SDS
2	Ayu	IRT	SDS
3	Ari	Dosen	SDS
4	Nori	Wiraswasta	SDN
5	Meli	Wiraswasta	SDN
6	Yati	Karyawan	SDN
7	Ema	Karyawan	SDN
8	Titi	ASN	SDN & SDS
9	Nimas	wiraswasta	SDN
10	Ranti	IRT	SDS & SDN
11	Bimbi	Wiraswasta	SDS
12	Fitri	IRT	SDS

Sumber data : diolah

**1.1. Proses screening data**

*Screening* data dilakukan pada hasil wawancara yang diperoleh. *Screening* dilakukan pada jawaban

– jawaban wawancara yang diluar konteks(Abdussamad, 2021), untuk mendapatkan data riset yang lebih valid.

**Tabel.2**

**Ringkasan Jawaban Wawancara Konsumen SDN/SDS**

No	Inisial Responden	Konsumen SDN/SDS	Jawaban
1	Reni	SDS	Sejauh ini belum ada cerita dari anak gw soal <i>bullying</i> , tapi dirumah gw tanamkan ke dia, inara lebih baik galak dari pada gampang dibully orang, belajar galak kayak mama ini. Gw juga pilih sekolah yang berbasis agama, ya zaman sekarang biar anak tumbuh berahlak. Dan gw aktif banget juga di grup komite wali, biar anak terpantau terus, dari sejak awal sekolah di pantau terus, sebenarnya sekolah ini pilihan ke dua, kalo sampai terjadi bullying ke anak gw, lsg ku pindahkan aja ke sekolah pilihan pertama gw kemarin.
2	Ayu	SDS	Alhamdulillah sampai sekarang belum pernah dengar bullying

			<p>disekolah ini, tiap karena dulu di TK pernah ada kejadian jadi agak khawatir sama mae makanya tiap hari aku tanyain terus dia pulang sekolah ada kegiatan apa aja, terus kalo smpt pagi aku g nganter aj, kadang aku diem dulu di sekolahnya smpe jam 10 atau pas jemput aku kadang dating awal, biar bisa sedikit ngomong – ngomong sama temen sekelasnya, supaya lebih kenal aku juga aktif di grup komite sekolah, karena klo ada kejadian bullying cpt di tanggap, Cuma sejauh ini sekolah <i>ini cukup baik mencegah adanya bullying</i></p>
3	Ari	SDS	<p>Anak saya sejak TK di swasta dan berbasis agama, pernah terjadi kasus <i>bullying</i> disekolah, dimana kepalanya dilempar balok</p>

			<p>kayu mainan sampai bocor, Cuma kami orangtua langsung dimediasi dan pihak sekolah juga bertanggung jawab dan itu membuat saya nyaman, dan orang tua dari anak pelaku juga minta maaf dan menyesal. Nah saat SD sekarang selain suka tanya-tanya anaknya aktivitas sekolahnya, saya juga tetap memantau di grup wali yang disediakan sekolah, juga sekolah membuat semacam kesepakatan dengan kami orang tua diawal masuk sekolah salah satunya tercantum bullying atau kekerasan jika terjadi pihak sekolah akan bertanggung jawab, dan jika ada anak berkebutuhsn khusus (tantrum) maka akan ada 1 guru yang khusus bersama anak tersebut</p>
--	--	--	---

			sehingga tidak merugikan anak yang lain
4	Nori	SDN	Anak –anak aman aja di SDNnya, sekolah ini saya pilih karena lokasi, klo bullying itu terlalu mengerikan sebutannya, kalo cm ejek-ejekan biasalah anak-anak, toh kita juga dulu pernah sekolah, Cuma klo sudah sampai fisik, saya akan cari orang tuanya, dan memastikan anaknya tidak mengulangi, bilaperlu klo anaknya gak berubah, dikeluarin aj anaknya bukan kita yang cari sekolah baru
5	Meli	SDN	Kalo di SDN tempatnya sekolah anak saya aman-aman aja, Cuma saya selalu waspada, apalagi saya pernah pengalaman di tempat ngaji dia dibully, sampai tidak mau sekolah, sudah saya ketemu orang tuanya, tapi sia anak

			cuek, y sudah anak saya saya pindah sekolahnya, cm klo sekolah SD ini anak saya g akan saya pindah klo orangnya tetap bully, saya akan serahkan juga mediasi dengan pihak sekolah, nah ada juga si anakku cerita temennya ka nada yang bergenk gitu disekolah nah ada 1 dari team itu suka dibully yang lain, sampai anaknya jadi pendiem sekarang, orang tuanya pernah diinfo Cuma bilanganya, gak apa namanya juga anak- anak, duh kalo aku rebut dah
6	Yati	SDN	Kakaknya safea sih aman belum pernah ada kejadian, dy juga galak jadi kayaknya dia bias amankan dirinya sendiri, terus karena tinggal sama mbahnya, dy suka dibilang mbahnya klo ada yang ganggu jangan diem, nah saya ini malah khawatir

			<p>sama adeknya Dean, dia ini beda sama kakaknya, dia lebih kalem introvert, sudah berapa kali dy cerita dicubit pipi, tangannya sama temennya, dia bilang sakit, soalnya di cubit kuat- kuat, terus saya suru lapor guru dia g mau karena kasian nnti kalo temennya dimarah, temennya akan sedih, makanya saya berusaha tetep Tanya dia pelan- pelan biar dia tetap cerita, jadi saya terpantau, ini aj dy cerita kesaya bilang, mama ini rahasia ya adek dicubit lagi hari ini, kuat-kuat sekali, sakit tapi adek g mau lapor bu guru nnti temen adek dimarah terus dy sedih.</p>
7	Ema	SDN	<p>Cila pernah jadi korban bullying teman sekolahnya, dia di tendang sama dipukul dan bukan selai aja, syoknya aku, aku lsg cari anaknya di kelas esoknya, karena</p>

			<p>yang 1 anaknya gak cerita, aku temui anaknya di kelas kupegang tangannya, anak ini cowok, kupegang tangannya, terus kubilang, kenapa gitu ke cila?, kalo ada salah ngomong baik-baik? Masalahnya apa?, nnti klo saya denger lagi kamu pukul cila, saya panggil orang tuamu ya, dan pihak sekolah setelah kejadian itu juga gercep. Saya g pindah sekolah cila, soalnya g bs jadi jaminan kasus yang sama gak terulang, jadi lebih baik di selesaikan bener- bener.</p>
8	Titi	SDN & SDS	<p>Anak pertama di SDN, tempat sekolah Bapaknya dulu, aman g pernah ada case bullying sekarang,tapi aku tetap waspada, karena di tempat ngajinya pernah di pukul temannya, dan balas si kakak, pas kelas 1, jadi aku agak trauma</p>

			<p>gimana gitu, sampai ganti tempat ngaji, soalnya kalo g pindah tempat ngaji nnti dia berkelahi terus gimana, ibunya kan g bias kita full time jaga anak. Makanya jaga- jaga biar di sekolah SD gak berulang, nah kalo adiknya di SDS islam, perempuan biar dapat pelajaran agama bagus, dan emang beda ya, SDS ini sesuai bayaran ya di perhatikan banget, kooperatif apa-apa diinfo jadi kita gak kehilangan posisi anak kita lagi apa dimana sama siapa, nyaman jadinya, kalo kakaknya gak dipindah ke SDS gak kuat bayar kalo dua di SDS, lagian kakaknya bisa jag diri lah cowok.</p>
9	Nimas	SDN	<p>Bagas dari kelas 1 sampai saat ini di SDN ini aman gak pernah ada cerita dan asaya juga aktif di komite forum wali kelas, nah beda sama</p>

			<p>kakaknya Calista, saya kan pindahan calista ke SDN 2 ini karena sebelumnya di SDN 13 dia di palak, di bully dari kelas 1, sampe akhirnya kelas tiga dia takut sekolah, akhirnya saya pindahkan sekolahnya itupun g mudah karena kedua sekolah beda kurikulum dan ada uang masuk besar 5 jt, Cuma biar dia sekolah dan gak ketinggalan saya bayar, dan anak-anak yang malak itu didatengin sama ibu saya dan calista ke rumahnya beberapa kali tapi g berubah, disekolah lama g mau keluarin surat pindah calista karena calista suka wakilin sekolah di lomba- lomba bnyk piagamnya, cm ya say kekeuh anaknya takut di bullying gitu.</p>
10	Ranti	SDS & SDN	<p>Alhamdulillah baik atarva di SDS sama Kayla di SDN aman, gak pernah saya</p>

			denger ada di bully – bully, bahkan atarva di sekolahnya sampai punya lagu khusus soal bullying, sejauh ini aman tentram, sebenarnya itu juga tujuan SDS supaya atarva belajar agama lebih banyak bangun karakter, kalo Kayla karena memang gampang bergaul makax di SDN
11	Bimbi	SDS	Bullying itu kayak ngolok-ngolok, saling ejek kan? Cuma anakku g pernah heboh cerita jadi kuanggap mereka biasa, lagian kita juga dulu pernah ngalamin hal yang sama kan, jadi jangan panic, selama anaknya tetap mau sekolah dan g samapi luka fisik, biarin aja, toh anak- anak ini juga perlu dibiarkan menyelesaikan masalahnya sendiri biar jadi anak kuat, jadi campur tangan kita nnti aja kalo masalahnya udah berakibat

			fatal. Sekolah ini soalnya pilihan pas buat anakku, aku dulu sekolah disini, agama dan disiplinnya jadi kalo ada case paling mediasi dulu lah, pastikan si anak pelaku atau parasit kapok dan tidak mengulangi
12	Fitri	SDS	Sejauh ini belum pernah ada case bullying, tapi saya yakin di SDS ini tidak akan ada, karena guru- guru kooperatif dan perhatian banget ke siswanya, 1 kelas 2 guru, kalo ada siswa yang tantrum atau butuh perhatian khusus, maka guru lain akan focus ke mereka, dan kita di grup wali murid akan terinfo, tapi klo samapi terjadi ke anakku, pasti ku minta gurunya memfasilitasi aku sma orang tua si anak dulu, mediasi gak memepan, ya aku akan minta nak itu yang keluar jangan anakku toh anak itu yang buat masalah, selain

			itu cari sekolah berbasis agama yang bagus dimataram susah.
--	--	--	---

Sumber : hasil data diolah

## 1.2. Analysis Data

### 1.2.1. Dekontekstalisasi

Pada tahapan ini hasil wawancara yang telah melalui proses *screening*, akan dilakukan dekontekstualisasi yaitu menganalisa inti-inti makna kalimat jawaban responden (Abdussamad, 2021). Dalam tahapan dekontekstualisasi di peroleh 33 makna kalimat yang berbeda dan disajikan sebagai berikut :

**Tabel. 3**  
**Makna Kalimat**

NO	Makna Kalimat
1	Saya pilih sekolah berbasis agama biar anak saya beriman dan lebih baik
2	Sifat anak juga membuat orang tenang anaknya sekolah di SDN
3	Gendre dipandang sebagai kemampuan menjaga diri dari <i>bullying</i> oleh orang tua
4	Dorongan aktif berkomunikasi dan mengawasi orang tua dan pihak sekolah SDS dan SDN bisa menghindari perudungan
5	Alternatif sekolah dimiliki jika sewaktu- waktu ada hal yang membuat anak tidak nyaman salah satunya perudungan
6	SDS Bersikap tegas pada <i>bullying</i> , disukai konsumen
7	Orang tua aktif berkomunikasi dengan anak
8	Orang tua di SDN SDS boleh masuk ke lingkungan sekolah atau ikut kegiatan sekolah untuk mengenali kawan pergaulan anak
9	SDN dan SDS Memiliki pengalaman korban <i>bullying</i> berakhir damai
10	Konsumen SDS senang kebijakan

	bahwa anak berkebutuhan khusus mendapatkan perlakuan khusus, tambahan guru extra
11	Konsumen SDS dan SDN, <i>Bullying</i> serius ketika berdampak buruk fisik psikis, baru perlu tindakan
12	Punya pengalaman konsumen SDS dan SDN, kalo ejekan verbal ringan tidak perlu ditanggapi serius
13	Konsumen SDN juga bisa mengacuhkan ketika <i>bullying</i> terjadi oleh anggota dalam kelompok pergaulan atau teman dekat
14	Anggota <i>circle</i> dapat menjadi pelaku <i>bullying</i> Di SDN
15	Pola asuh anak dari rumah berdampak pada reaksi terhadap <i>bullying</i>
16	Rasa cemas konsumen SDN dan SDS terkait <i>bullying</i> sebagai pengalaman di jenjang sebelumnya
17	Sifat <i>introvert</i> siswa membuat orang tua lebih perhatian jika anak di sekolah
18	Korban <i>bullying</i> SDN memiliki rasa prihatin pada pelaku, sehingga tidak melapor
19	Korban <i>bullying</i> tidak hanya yang sama <i>gendre</i> bahkan bisa berbeda <i>gendre</i>
20	Konsumen SDN yang terkena <i>bullying</i> menyelesaikan langsung dengan pelaku <i>bullying</i>
21	Solusi SDN dan SDS memediasi pelaku dan korban <i>bullying</i> merupakan solusi penting yang disukai konsumen sekolah
22	Bagi konsumen SDN dan SDS pindah sekolah bukan solusi
23	Pemilihan sekolah SDN dan SDS karena pengalaman konsumen sekolah sebelumnya
24	Pilihan SDS dan SDN karena lokasi
25	Konsumen SDS memiliki perencanaan anggaran dana yang matang
26	Konsumen SDS memperhatikan

	kurikulum sekolah terkait agama
27	SDS berbasis Agama di Kota Mataram cukup sulit, jadi jika ada perudungan di sekolah, pelaku yang di keluarkan, harapan konsumen
28	Bagi konsumen sekolah mahal tidak menjamin tidak ada <i>bullying</i>
29	Konsumen SDN rela keluar uang tambahan untuk pindah sekolah, karena anak trauma <i>bullying</i>
30	SDN lama menahan anak korban <i>bullying</i> pindah tapi tidak mengatasi <i>bullying</i> karena anak korban <i>bullying</i> berprestasi
31	SDS berbasis agama untuk siswa laki- laki diharapkan mampu membentuk karakter iman yang baik sehingga anak cenderung tumbuh baik
32	Pilihan SDN untuk anak yang <i>extrovert</i> , bisa menjaga diri

Sumber data : diolah

1.2.2. Recontextual dan Kategori Tahapan rekontekstualisasi dilakukan setelah tahap dekontekstualisasi, yaitu merupakan tahapan menyaring inti makna dari jawaban responden yang selaras dengan penelitian yang dilakukan (Faerrosa, 2024). Setiap makna yang terbentuk dari proses dekontekstualisasi diberikan kode yang relevan. Dari proses rekontekstualisasi dapat dilihat poin- poin yang ditonjolkan konsumen SDN dan SDS ada beberapa poin yang menjadi ciri khas khusus namun terdapat juga poin perilaku konsumen yang sama diantara keduanya, berikut rekontekstualisasi dan kategorisasi

**Tabel. 4**  
**Rekontekstualisasi dan Kategorisasi**

Konsumen Sekolah Dasar Negeri	Konsumen sekolah Dasar
<b>Pra Pembelian Pencarian informasi wajar dikuatkan dengan pengalaman dan</b>	<b>Pra pembelian Pencarian informasi tinggi dikuatkan iklan dan publik</b>

<p><b>lokasi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penentuan sekolah SDN tidak menuntut pencarian informasi yang tinggi dari penggunaanya, sebagian besar berdasarkan pengalaman orang terdekat serta lokasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen SDS akan mencari informasi secara detail sebelum menentukan sekolah yang dipilih dari iklan dan public</li> <li>• Konsumen mencari sekolah berbasis agama</li> </ul>
<p><b>Persepsi risiko wajar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen SDN memiliki persepsi risiko dinilai wajar, karena kepercayaan pada sekolah yang dipilih tinggi, sehingga mudah menentukan</li> </ul>	<p><b>Persepsi risiko tinggi, kehati-hatian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen SDS memiliki persepsi risiko tinggi dan hati – hati pada sekolah yang akan dipilih</li> </ul>
<p><b>Solusi alternatif kebutuhan pendidikan cukup dengan SDN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan pendidikan terselesaikan</li> </ul>	<p><b>Biaya sekolah tinggi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen SDS memiliki perencanaan anggaran dalam memilih sekolah</li> </ul> <p><b>Solusi atas kebutuhan khusus dan alternatif layanan lebih dari penawaran SDN</b></p>

<p>n dengan alternatif SDN yang dipilih</p> <p><b>Proses Konsumsi Layanan kontak wajar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SDN juga memiliki layanan memfasilitasi hubungan antara wali murid atau konsumen sekolah yang dinilai baik</li> <li>• Perudungan verbal bukan masalah utama selama tidak berakibat fatal</li> </ul> <p><b>Kontak fisik wajar dan dapat menjadi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen memiliki beberapa alternatif pilihan sekolah sebelum memutuskan SDS yang dipilih</li> <li>• Mereka memilih sekolah islam tujuannya membangun karakter anak sejak dini takut Tuhan dan berahlak</li> <li>• Adanya pengalaman terkait perudungan atau bullying pada jenjang pendidikan sebelumnya menjadi pertimbangan pemilihan sekolah dengan harapan tidak terjadi lagi</li> </ul> <p><b>Proses Konsumsi Layanan Kontak tinggi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SDS dinilai lebih lengkap sesuai harapan</li> </ul>	<p><b>tinggi saat kondisi tertentu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perudungan atau bullying fisik harus mendapatkan perhatian dan tanggapan serius dari pihak sekolah dan terkait</li> <li>• orang tua siswa korban bullying dapat langsung berhubungan dengan pelaku <i>bullying</i> di sekolah tanpa melalui procedural sekolah</li> </ul> <p><b>Pelayanan SDN dapat terlihat transparan (<i>metaphora theatre</i>) namun terkadang <i>model servuction</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bagi konsumen yang mau prosedural akan memilih mediasi juga menjadi solusi bagi <i>bullying</i></li> </ul>	<p>konsumen dalam fasilitas sekolah, pelayanan guru sekolah, hubungan antara wali atau sesama konsumen SDS di fasilitas dengan baik dalam komite serta struktur organisasi sekolah yang jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perudungan mulai dari verbal dinilai fatal dan harus ada tanggapan serius dari pihak sekolah dan terkait</li> </ul> <p><b>Kontak fisik tinggi, <i>momen of truth</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kegiatan belajar mengajar pada SDS terjadi lebih intens, erat dan dekat, dan memberikan kesan (<i>moment of</i></li> </ul>
--	--	--	---

<p>yang terjadi, jika mediasi tidak ada kunjung hasil maka orang tua akan mudah memindahkan anak ke SDN lain</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SDN dapat melakukan penahanan prosedural ketika ada siswa pindah karena ketidakpuasannya di sekolah tersebut</li> </ul>	<p><i>truth</i>) serta hangat, dilindungi, di perhatikan,</p> <p><b>Pelayanan SDS dapat terlihat transparan (<i>methapora theatre</i>) namun terkadang <i>model servuction</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediasi dianggap penting konsumen SDS dalam menyelesaikan masalah <i>bullying</i> yang terjadi</li> <li>• Pihak sekolah cepat tanggap akan berusaha memberikan alternatif solusi ketika ada siswa yang berkebutuhan khusus</li> <li>• Pihak sekolah menyelesaikan masalah yang terjadi secara jelas</li> </ul>
---	--

<p><b>Evaluasi Jasa Evaluasi dilakukan normal dan mudah pindah karena alternatif pengganti ada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen SDN akan melakukan evaluasi jasa, jika berkenan atau puas akan mudah bercerita bahkan mempengaruhi orang lain untuk sekolah di SDN tersebut</li> <li>• Ketika merasa tidak puas mereka akan mudah pindah karena memiliki alternatif</li> </ul>	<p>dan procedural dan transparan</p> <p><b>Evaluasi jasa Evaluasi detail dan menuntut perbaikan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen SDS akan melakukan evaluasi jasa secara detail,</li> <li>• Ketika merasa tidak puas mereka tidak langsung pindah karena alternative SDS jumlahnya masih lebih sedikit dari SDN</li> <li>• Jika terjadi rasa ketidakpuasan mereka akan cari alternative SDS yang lain atau SDN yang memiliki karakter mirip SDS</li> </ul>
---	---

Sumber : data diolah

Sekolah merupakan bentuk usaha jasa yang memiliki hasil *purely intangible service outcomes*, dimana hasil luaran dari jasa ini tidak ada bukti fisik (Tjiptono, 2019a). Sekolah sebagai perusahaan jasa yang memiliki proses perilaku konsumen yang dimulai pra pembelian dimana pada tahap ini konsumen akan mencari informasi terkait solusi

yang mereka butuhkan mempelajari alternatif yang ada sejauh mana toleransi risiko yang akan mereka hadapi (lovelock et al., 2014).

Konsumen SDN merupakan mereka yang merasa tercukupi solusi kebutuhan pendidikannya dari SDN, pilihan sekolah didasari pengalaman kerabat dekat serta lokasi, mereka memiliki tingkat kepercayaan tinggi pada sekolah sehingga mudah menentukan pilihan. Sementara konsumen SDS pada tahap pra pembelian memiliki pencarian informasi yang lebih tinggi baik dari iklan atau publik, konsumen SDS cenderung memiliki kebutuhan khusus atau lebih dari layanan servis yang mampu diberikan SDN, mereka cenderung memiliki pilihan lebih banyak yaitu SDN dan SDS. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen perusahaan jasa (Widiyasti, 2016).

Kebutuhan khusus meliputi kurikulum berbasis agama, perhatian sekolah yang intens pada siswanya serta adanya pengalaman dimasa lampau terkait perudungan menjadi pertimbangan tambahan bagi mereka menentukan sekolah (Mahardika et al., 2021). Biaya sekolah cukup tinggi konsumen SDS perlu melakukan perhitungan anggaran yang matang, hal ini tidak bagi SDN yang biayanya lebih kecil. Dimana konsumen SDS butuh keyakinan di era seperti sekarang anak mereka dapat didikan terbaik dan tumbuh jadi anak baik dan berahklak dengan fasilitas SDS meskipun mereka harus membayar lebih, karena bagi konsumen SDS *bullying* pelaku dan korban bisa saja dari anak mereka, sehingga sebelum memutuskan sekolah dilakukan pemilihan seksama (N.Y., 2022).

Pada tahap konsumsi, konsumen SDN merasa puas atas layanan kontak maupun fasilitas yang diberikan sekolah, karena servis maupun pembelajaran yang mereka berikan standart dari kementerian. Berbeda dengan SDS dimana konsumennya memiliki kebutuhan khusus dan menuntut fasilitas serta servis yang diberikan lebih, mengingat mereka juga membayar biaya lebih besar. Konsumen rela membayar lebih untuk mendapatkan manfaat yang diinginkan pada perusahaan jasa (Widiyasti, 2022). Konsumen SDS membutuhkan layanan kontak yang lebih tinggi, mereka pun akan lebih kritis dalam merespon ataupun mengamati layanan dari sekolah (M Dayat,

2019).

Perkembangan zaman menuntut konsumen SDS memilih sekolah agama serta sekolah yang memiliki kontak intens antara pengajar dan siswa untuk memantau dan membentuk ahlak mereka baik sehingga impact negatif zaman dapat dikendalikan (N.Y., 2022).

Tanggapan pihak sekolah juga diharapkan konsumen pada kasus *bullying*, konsumen SDN menganggap *bullying* verbal masih masuk wajar (Sari & Azwar, 2018) dan tidak perlu di tanggapai serius berbeda dengan konsumen SDS yang menganggap apapun yang terkait *bullying* harus ditanggapi serius. Konsumen SDN menganggap kasus *bullying* fisik barulah dianggap perlu ditanggapi serius, bahkan mereka dapat melakukan konfirmasi secara pribadi langsung ke pelaku anak tanpa melalui wadah formal dari sekolah, berbeda dengan SDS segala sesuatu tidak bisa dilakukan sendiri, ada prosedur sekolah yang harus di patuhi, bagi konsumen SDN dan SDS mediasi merupakan solusi terbaik awal dalam mengatasi *bullying*.

SDS juga merespon keluhan ataupun masalah *bullying* yang terjadi dilingkungannya dengan sangat cepat, procedural dan transparan, dibandingkan SDN, dan ada juga SDN yang melakukan penyelesaian masalah secara tidak trasparan terkesan demi kepentingan organisasi. *Moment of truth* yang tercipta di SDS membuat konsumennya puas. Layanan di SDN dan SDS merupakan kombinasi *metaphora theater* dan *model servuction*. Hal ini akan mendukung penilaian positif bagi sekolah sebagai perusahaan jasa (Andini, 2017).

Tahap akhir dari perilaku konsumen adalah evaluasi kinerja, konsumen SDN sejauh merasa nyaman dia tidak akan menuntut apapun, mereka akan merasa cukup, namun ketika merasa tidak puas maka konsumen SDN maupun SDS akan memberikan respon, terjelek adalah pindah sekolah. Namun konsumen SDN cenderung akan pindah ke sekolah SDN lagi, namun bagi konsumen SDS mereka agak sulit untuk pindah karena pilihan alternatif sekolah terbatas, atau jikapun sangat diperlukan mereka akan pindah ke SDN yang lebih banyak jumlah alternatifnya namun mentolerir kebutuhan khusus mereka tidak terpenuhi.

## SIMPULAN

Konsumen SDN dan SDS memilih sekolah dengan pertimbangan dan konsekuensi yang telah dipikirkan, terkait dengan *bullying* konsumen sadar akan dapat terjadi dimana saja dan pada siapa saja, baik anak mereka sebagai korban ataupun pelaku. Konsumen SDS memilih untuk mengendalikan dan meminimalisir terjadinya hal tersebut dengan memilih sekolah berbasis agama dan memiliki intensitas pengajar terhadap siswa yang tinggi, dengan harapan di rumah kedua siswa, ahlak dan kepribadian yang baik dapat dibentuk pada diri mereka.

Kesadaran tinggi ini juga karena akibat *bullying* yang sangat mengawatirkan bagi konsumen pendidikan. Melihat kebutuhan tersebut pihak SDS harus terus mempertahankan service serta kelebihan yang mereka miliki untuk menjaga pasar, karena konsumen SDS memiliki kriteria tertentu. Berbeda dengan SDN yang kriteria konsumennya lebih umum dan pasarnya lebih besar, namun meskipun begitu, jika SDN tidak memiliki terobosan seperti SDS, tidak menutup kemungkinan akan ditinggalkan konsumennya, karena alternative jumlah SDN lebih besar dari SDS.

## SARAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif komparatif, sehingga penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan metode penelitian yang berbeda dengan variabel yang berbeda. Penelitian ini berlokasi di kota Mataram, tentu akan memiliki dampak berbeda dengan kota lainnya, sehingga lokasi penelitian berikutnya dapat dilakukan dikota lainnya serta dengan periode waktu yang berbeda. Sehingga akan memperkaya hasil penelitian *bullying* anak serta pengaruhnya terhadap manajemen usaha jasa yang dapat dipengaruhinya, yaitu salah satunya lembaga pendidikan, sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian*

*Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); 1st ed.). CV. Syakir Media Press.

Andini, B. (2017). Servuction Model Jasa Penginapan Hotel Garuda di Pontianak. *Bisma, Vol 1, No. 5, September 2017, 1(5)*, 957–969.

Faerrosa, W. (2024). *Content Analysis of Male & Female Green Preferences on Thrift Clothes*. 6(1), 117–130.

KPAI. (2023). *Data Kasus Perudungan Anak*. <https://bankdata.kpai.go.id/>

Leon, S., & Lazar Kanuk, L. (2015). *Perilaku Kosumen* (S. Bambang (ed.)). PT Indeks.

lovelock, christopher, Wirtz, J., & Mussry, J. (2014). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* (I. N. Sallama (ed.); 7 jilid 1). Penerbit Erlangga.

LPA. (2013). *Lembaga Perlindungan Anak NTB*. <https://lpantb.com/>

M Dayat. (2019). Strategi Pemasaran Dan Optimalisasi Bauran Pemasaran Dalam Merebut Calon Konsumen Jasa Pendidikan. *Jurnal Mu'allim, 1(2)*, 299–218. <https://doi.org/10.35891/muallim.v1i2.1629>

Mahardika, P. M., Apriadi, A., & Hidayat, O. (2021). Strategi Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan Konseling dalam Membangun Karakter Siswa Pelaku Perundungan (Studi Kasus SMA/SMK Sederajat di Kecamatan Alas). *KAGANGA KOMUNIKA: Journal of Communication Science, 3(1)*, 40–52. <https://doi.org/10.36761/kagangakomunika.v3i1.1059>

N.Y, E. & W. . R. (2022). Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Swasta Di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Law, Administration, and Social Science, 2(2)*, 189–197.

Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Ghalia, Indonesia.

Nugroho, A. A., & Maisaroh, S. (2022). Dekontekstualisasi dan Rekontekstualisasi dalam Kumpulan Puisi Nisan Annemarie Karya Binhad Nurrohmat. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(1)*, 8365–8373.

Paudpedia. (2024). *Bullying usia dini*. Direktorat

- Pendidikan Usia Dini.  
<https://paudpedia.kemdikbud.go.id/komunitas-pembelajar/orang-tua-berbagi/mengenal-jenis-bullying-pada-anak-usia-dini?ref=MjAyMTAyMTYwNDU0MzAtYjBhNjI0MDA=&ix=My1jMzJINmIIOQ==>
- Puspaningrum, A. (2017). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* (Cetakan 1). MNC.
- Sari, Y. P., & Azwar, W. (2018). Fenomena Bullying Siswa: Studi Tentang Motif Perilaku Bullying Siswa di SMP Negeri 01 Painan, Sumatera Barat. *Ijtimaiyya: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 10(2), 333–367.  
<https://doi.org/10.24042/ijpmi.v10i2.2366>
- Sekolah Kita. (2024). *No Title*.  
<https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/>
- Setyo V.B, & A.E., S. (2018). Transportasi Ojek Online Di Semarang Vino Bagus Setyo Adi Edy Suryawardana Fakultas Ekonomi Universitas Semarang ( USM ) Diterima : April 2018 . Disetujui : Juli 2018 . Dipublikasikan : Oktober 2018 pendahuluan Latar Belakang Masalah Di era modern ini mas. *Solusi*, 16(4), 59–78.
- Singamurti, M. megha, & Anggraini, N. D. (2022). Pengaruh Bullying Terhadap Prestasi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan (Teori Dan Praktik)*, 7(1), 31–37.  
<https://doi.org/10.26740/jp.v7n1.p31-37>
- Tjiptono, F. (2019a). *Pemasaran Jasa* (A. Diana (ed.); terbaru). CV Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2019b). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan* (Diana Anastasia (ed.)). CV Andy Offset.
- Widiatmoko, T. F., & Dirgantoro, K. P. S. (2022). Pentingnya Peran Guru Sebagai Pembimbing Dalam Mengatasi Perilaku Perundungan Di Kelas [the Importance of the Teacher’S Role As a Guide in Overcoming Bullying in the Classroom]. *JOHME: Journal of Holistic Mathematics Education*, 6(2), 238.  
<https://doi.org/10.19166/johme.v6i2.2072>
- Widiyasti, B. D. (2016). Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Axa Mandiri Mapan Sejahtera Di Kota Mataram. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 5(3), 1–13.  
<https://doi.org/10.29303/jmm.v5i3.70>
- Widiyasti, B. D. (2022). *Pengaruh tarif premi dan produk terhadap minat beli di Kota Mataram*. 14(3), 580–589.
- Wijaya, C., S, A., & Hasanah, W. (2018). Pelanggan dan Kepuasan. *Jurnal Dharmawangsa*, 16–25.