

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan utama bagi semua orang dari berbagai kalangan. Melalui pendidikan banyak orang menyakini bahwa kehidupan dan kualitas diri mereka akan menjadi lebih baik dari sebelumnya, sehingga kesejahteraan hidup akan dapat diperoleh di kemudian hari. Seperti yang tertuang dalam paragraph Undang-undang No. 20 Tahun 2003 pasal 3 yang menyebutkan pendidikan memiliki fungsi sebagai wadah untuk memperdalam kemampuan sehingga membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam kerangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan potensi yang dimiliki peserta didik sehingga menjadi manusia yang beriman juga bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki akhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab. Begitu pentingnya peran pendidikan bagi kehidupan setiap orang, menjadikan pendidikan tetap diminati dan tidak pernah ditinggalkan.

Negara Indonesia merupakan negara penghasil jasa terbesar dalam bidang pendidikan di sekolah (BPS, 2019). Menurut data statistika pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021, penduduk Indonesia dengan usia sekolah pada jenjang TK, SD, SMP, SMA dan SMK terus mengalami kenaikan, yang artinya kebutuhan untuk sekolah akan terus ada. Memasuki akhir tahun 2019, seluruh dunia, termasuk Negara Indonesia harus menghadapi kenyataan yang tidak mengenaikan dengan kemunculan *Corona virus* (Covid-19). Selain kemunculan Covid-19 ini menimbulkan banyak korban jiwa, banyak aspek kehidupan yang terdampak, seperti aspek ekonomi, aspek kesehatan dan tidak terkecuali dengan aspek pendidikan.

Dampak yang sangat signifikan didunia pendidikan dimulai dengan dibiasakannya proses pembelajaran yang beralih menjadi Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) ternyata membuat orang tua murid terkhusus pada jenjang kelas

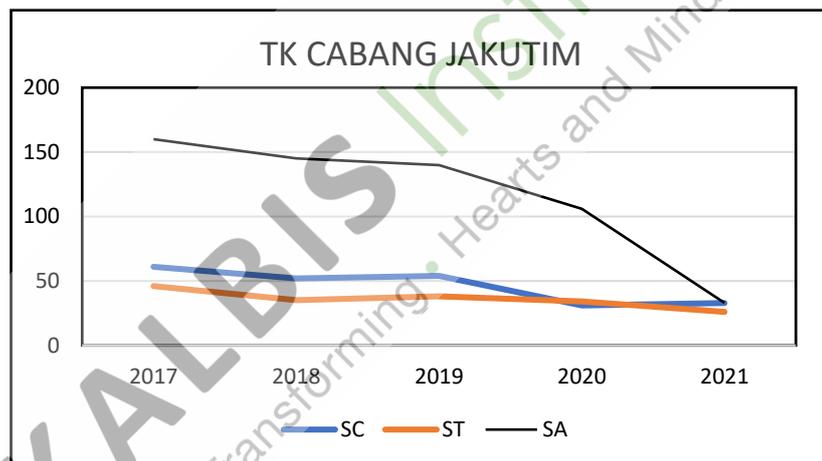
kecil sangat mempertimbangkan dalam mengambil keputusan untuk menyekolahkan anak-anak mereka, Faktor kesehatan menjadi salah satu aspek yang membuat orang tua akhirnya menunda untuk menyekolahkan anak-anak mereka saat Pandemi Covid-19 ini. Jenjang Taman Kanak-kanak (TK) dengan usia 4-6 tahun sangat merasakan dampaknya, seperti pernyataan yang disampaikan oleh Dirjen Paud bahwa pada Tahun Pelajaran 2020/2021 yang mengatakan bahwa jumlah murid jenjang TK menurun sekitar 600 ribu anak yang diakibatkan dengan adanya pandemi Covid-19 (Republika, 2021).



Grafik 1.1 : Jumlah Murid Jenjang TK 3 Provinsi T.P/ 2017/2022

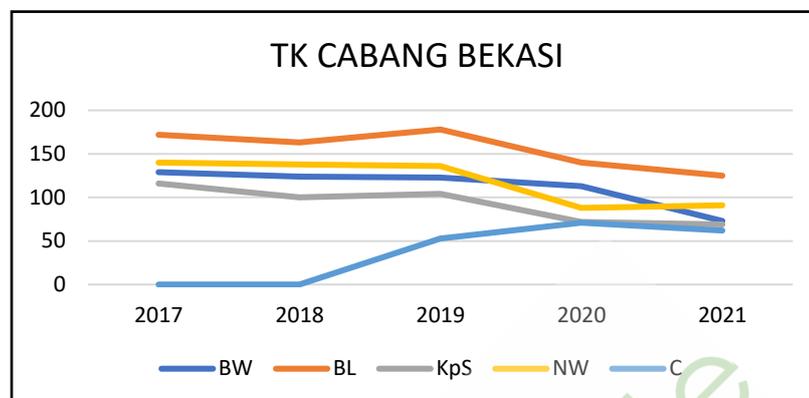
Pernyataan Dirjen Paud pada Tahun Pelajaran 2020/2021 ini ternyata selaras dengan data yang dikeluarkan oleh Kementerian dan Kebudayaan Republik Indonesia, seperti tercantum pada Grafik 1.1 diatas. Rekap jumlah murid dari Tahun Pelajaran 2017-2022 yang diambil dari 3 Provinsi besar (DKI Jakarta, Jawa Barat dan Banten) di Indonesia ini menggambarkan telah terjadi penurunan jumlah murid di jenjang TK. Fakta baru dari data diatas menunjukkan bahwa penurunan jumlah murid tidak hanya terjadi saat memasuki tahun 2019 dimana Pandemi Covid-19 mulai menggoyahkan aspek pendidikan di Indonesia, melainkan fenomena penurunan jumlah murid ini terjadi jauh sebelum ditetapkan Pandemi Covid-19 di Indonesia, yaitu pada Tahun Pelajaran 2018-2019. Fakta ini juga menggambarkan bahwa jumlah usia sekolah di Indonesia yang seharusnya tinggi menurut survei BPS, 2019 tidak sejalan dengan data lapangan.

Merujuk pada fenomena yang terjadi diatas, salah satu Yayasan Pendidikan Z yang merupakan sekolah swasta, sudah berdiri sejak tahun 1924 dan kini telah memiliki 73 Sekolah dari jenjang TK, SD, SMP, SMA/K dan tersebar di 3 provinsi besar yaitu DKI Jakarta, Jawa Barat dan Banten serta terbagi kedalam 4 cabang (Cabang Jakarta Pusat, Barat, selatan (JPBS), Cabang Jakarta Timur, Cabang Tangerang dan Cabang Bekasi, juga sedang berjuang menghadapi fenomena turunnya jumlah murid. Berdasarkan data yang diambil dari bagian Departemen Penelitian dan Pengembangan (LITBANG) Yayasan Pendidikan Z, dalam periode 5 tahun terakhir ini menunjukkan telah terjadi penurunan jumlah murid pada jenjang TK pada setiap cabang.



Grafik 1.2 : Jumlah Murid Jenjang TK Yayasan Z, Cabang JAKUTIM T.P. 2017/2022

Grafik 1.2 diatas menjelaskan gambaran jumlah murid di TK Cabang Jakarta Timur (JAKUTIM) dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. TK SA diketahui sebagai salah satu sekolah dengan jumlah murid paling banyak dibandingkan dengan dengan 2 TK lainnya yaitu TK SC dan TK ST, TK SA mulai mengalami penurunan jumlah murid ketika memasuki tahun 2018 dan menempati posisi jumlah murid terendah ditahun 2021, dimana TK SA yang awalnya memiliki murid paling banyak dibandingkan dengan 2 sekolah lainnya di cabang JAKUTIM, kini menempati posisi yang sama.

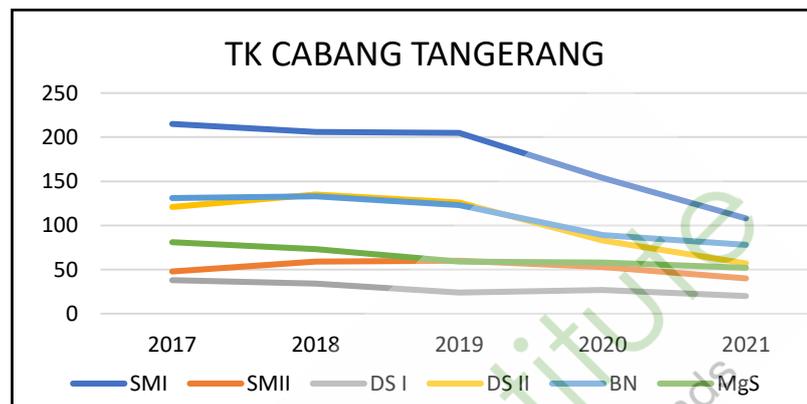


Grafik 1.3 : Jumlah Murid Jenjang TK Yayasan Z, Cabang Bekasi 2017/2022

Selain cabang JAKUTIM di Yayasan Pendidikan Z, Grafik 1.3 diatas juga menjelaskan mengenai kondisi jumlah murid jenjang TK di Cabang Bekasi kurun waktu 5 tahun. Pada awalnya di tahun 2017-2018, Cabang Bekasi memiliki 4 TK yaitu TK BW, TK BL, TK KpS dan TK NW. Pada tahun 2017 dan 2018, jumlah murid terbanyak di Cabang Bekasi ada di TK BL. Memasuki pertengahan tahun 2019 tepatnya dibulan Juli, Yayasan Pendidikan Z kembali membuka TK baru yaitu TK C. Keputusan untuk membuka TK baru di tahun 2019 bukan perkara yang mudah untuk dihadapi oleh Cabang Bekasi, seperti yang kita ketahui bersama, bahwa di akhir tahun 2019, Pandemi Covid-19 mulai memasuki Negara Indonesia.

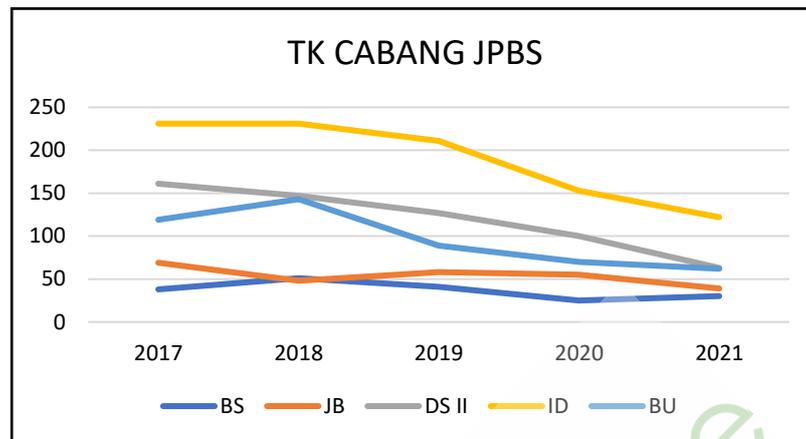
Dampak awal Pandemi ini juga sangat dirasakan oleh 4 TK di Cabang Bekasi yang diperhadapkan dengan turunnya jumlah murid. Namun Fenomena ini berbanding terbalik dengan jumlah murid yang dimiliki oleh TK C, dapat kita lihat bersama di tahun 2020 TK C berhasil meningkatkan jumlah muridnya meski tidak terlalu signifikan. Fenomena ini menggambarkan, meski TK C termasuk sekolah yang baru dan diawal keberadaannya sudah diperhadapkan dengan adanya Pandemi Covid-19, namun TK C mampu untuk tetap eksis sebagai salah satu lembaga pendidikan jenjang TK. Dapat dilihat juga dari data diatas, memasuki tahun 2021, salah satu TK yang ada di Cabang Bekasi yaitu TK NW mulai menunjukkan

*progress* jumlah murid yang baik, meskipun kenaikan jumlah murid di TK NW belum signifikan, namun hal ini menjadi catatan baik di tengah-tengah masa sulit Pandemi Covid-19.



Grafik 1.4 : Jumlah Murid Jenjang TK Yayasan Z, Cabang Tangerang T.P. 2017/2022

Grafik 1.4 diatas memuat informasi mengenai jumlah murid TK Yayasan Z di Cabang Tangerang, yang terdiri dari 6 TK yaitu TK SM I, TK SM II, TK DS I, TK DS II, TK BN dan TK MgS. Peralihan Tahun Pelajaran 2018 ke Tahun Pelajaran 2019, sebagian besar TK yang ada di Cabang Tangerang mengalami fenomena penurunan jumlah murid. Meski penurunannya tidak terlalu signifikan, namun hal ini terjadi sebelum adanya Pandemi Covid-19. TK yang mengalami penurunan jumlah murid di Cabang Tangerang diantaranya adalah TK SM I, TK DS I, TK DS II, TK BN dan TK MgS. Sementara untuk TK SM II pada Tahun Pelajaran 2019 cenderung stabil dan mulai mengalami penurunan jumlah murid di Tahun Pelajaran 2020, setelah adanya Pandemi Covid-19. Fenomena ini menggambarkan bahwa penurunan jumlah murid disebagian besar TK Cabang Tangerang terjadi bukan karena adanya faktor Pandemi Covid-19 saja, melainkan ada faktor-faktor yang mempengaruhinya.



Grafik 1.5 Jumlah Murid Jenjang TK Yayasan Z, Cabang JPBS T.P. 2017/2022:

Cabang ke-4 di Yayasan Z adalah Cabang Jakarta Pusat, Jakarta Barat dan Jakarta Selatan (JPBS). Seperti yang tercantum pada Grafik 1.5 diatas, Cabang JPBS memiliki 5 sekolah TK yaitu TK BS, TK JB, TK DS II, TK ID dan TK BU. Dapat dilihat pada Tahun 2017 jumlah murid terbanyak dimiliki oleh TK ID, sedangkan jumlah murid paling sedikit ada di TK BS. Memasuki Tahun 2019, 4 TK di Cabang JPBS kembali bertemu dengan fenomena penurunan jumlah murid, hanya TK JB yang memiliki jumlah murid cenderung stabil dari tahun-tahun sebelumnya. Fenomena penurunan jumlah murid ini terus terjadi di TK Cabang JPBS hingga memasuki tahun 2020-2021 saat Pandemi Covid-19 sudah merebak di Indonesia. TK ID menjadi salah satu sekolah yang mengalami penurunan jumlah murid paling signifikan diantara 4 sekolah lainnya di Cabang JPBS. Hal ini yang menjadikan ketertarikan peneliti untuk lebih dalam mengkaji apa yang menjadi faktor munculnya fenomena penurunan jumlah murid yang terjadi di TK ID serta mencari solusi atas fenomena yang terjadi saat ini.

Selain adanya fenomena yang sudah dijabarkan diatas, stigma yang berkembang di masyarakat yang melabelkan pendidikan TK hanyalah masa bermain bagi anak-anak usia dini pun sangat memberikan pengaruh besar bagi orang tua dalam pengambilan keputusan untuk menyekolahkan anak-anak mereka di masa pandemi Covid-19 ini. (Schiffman & Kanuk, Lazar, 2007) dalam (Firmansyah M.A. 2018) dalam bukunya yang berjudul *Perilaku*

*Konsumen*, menjelaskan bahwa konsumen sebelum mengambil keputusan pembelian akan terlebih dahulu mengevaluasi untuk melakukan pemilihan produk atau jasa, setelah itu barulah konsumen mengambil keputusan untuk membeli atau tidaknya produk ataupun jasa tersebut. Kotler dan Armstrong (2008) mengatakan bahwa beberapa indikator dalam melakukan keputusan pembelian, diantaranya, konsumen akan melalui proses pengenalan kebutuhannya, kemudian konsumen akan mencari informasi sekaligus melakukan evaluasi sampai pada akhirnya konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian.

(Sari, 2020) mengatakan dalam hasil penelitiannya bahwa minat beli memiliki hubungan yang positif juga signifikan dengan keputusan pembelian pada konsumen. Ketika minat beli konsumen semakin tinggi maka akan diikuti juga dengan keputusan pembelian yang tinggi. Merujuk dari penelitian terdahulu ini, dapat menggambarkan jika keputusan pembelian konsumen dalam hal ini orang tua murid, bisa terjadi karena adanya minat beli. Minat beli sendiri merupakan perasaan ingin membeli yang dirasakan oleh konsumen dengan terlebih dahulu konsumen melakukan kegiatan pra-pembelian seperti mencari tahu apa yang menjadi kebutuhannya sampai dengan jenis produk apa saja yang dapat memenuhi kebutuhannya tersebut (Septyadi et al., 2022). Keputusan orang tua untuk menyekolahkan anaknya akan terjadi setelah adanya proses perbandingan sebelum akhirnya orang tua menentukan pilihannya sekolah untuk anaknya.

Untuk meneguhkan pendapat dan asumsi diatas, peneliti mencoba membuat survei sederhana yang ditujukan kepada 44 responden yang terdiri dari orang tua murid baru Tahun Pelajaran 2022/2023 di TK ID Cabang JPBS, dengan hasil sebagai berikut:



Grafik 1.6: Hasil survei dengan orang tua murid baru T.P. 2022/2023

Hasil survei ini dapat menjelaskan bahwa sebelum orang tua murid memutuskan pilihannya di TK ID, terlebih dahulu mereka mencari tahu informasi. 54% orang tua murid mencari informasi mengenai sekolah melalui keluarga yang sebelumnya sudah pernah menyekolahkan bahkan bersekolah di TK ID, 20.5% memutuskan memilih TK ID berdasarkan referensi dari teman, 26% lainnya mencari informasi *platform* media sosial seperti *web* sekolah, *Instagram*, *facebook*, dan *youtube* milik sekolah TK ID.

(Benhardy et al., 2020), menyebutkan salah satu faktor mempengaruhi niat beli sehingga konsumen mengambil sebuah keputusan pembelian dapat dipengaruhi juga oleh *Brand Image* (Citra merek) yang baik. (Wardhana, 2022: 105) dalam bukunya menjelaskan bahwa citra merek merupakan sebuah pemaknaan kembali dari seluruh persepsi konsumen mengenai merek tersebut serta terbentuk dari berbagai informasi juga pengalaman yang ditemui konsumen atau pelanggan di masa lalu. Hal ini menggambarkan bahwa akan terjadi perbandingan yang berdasarkan pengalaman dan sumber terhadap merek yang menjadi referensi konsumen sebelum mengambil keputusan, tidak terlepas dengan aktivitas memilih sebuah sekolah. (Maestro et al., 2021), Terbangunya citra merek yang positif dapat mempengaruhi keberhasilan suatu Tim Organisasi, (Wardhana, 2022), mengemukakan jika pelanggan mempunyai gambaran positif terhadap suatu merek, maka secara

tidak sadar pelanggan tersebut melakukan pembelian produk itu secara berulang.

Dari hasil survei sederhana yang diberikan kepada 44 responden, terdapat 1 item pertanyaan yang berbunyi “*Apakah Bapak Ibu memiliki kerabat atau teman yang sebelumnya sudah menyekolahkan anaknya di ID?*”, peneliti memperoleh jawaban sebanyak 39 dari 44 responden memiliki kerabat juga teman yang sudah pernah sekolah ataupun menyekolahkan anak mereka di TK ID. Hasil survei diatas menggambarkan bahwa pada dasarnya TK ID sudah memiliki pelanggan yang cukup banyak dalam kurun waktu yang cukup lama, pengalaman-pengalaman mereka sebagai pelanggan terdahulu masih sangat diperlukan serta diminati untuk memperkuat niat beli pelanggan baru dalam mengambil keputusan untuk memilih TK ID sebagai lembaga pendidikan anak-anak mereka saat ini, Selain itu, 44 responden dalam survei sederhana ini menyatakan bersedia untuk merekomendasikan kembali TK ID kepada kerabat atau teman mereka yang memiliki anak usia TK. Fakta lapangan ini berbanding lurus dengan pendapat para ahli diatas yang menjelaskan mengenai pengaruh citra merek positif terhadap niat beli pelanggan.

Selain niat beli, citra merek, variabel yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas layanan dalam suatu lembaga, terlebih lembaga yang bergerak dibidang jasa seperti TK ID di Yayasan Z. Kualitas layanan dalam bidang jasa terlebih yang berada dibawah naungan lembaga pendidikan, erat kaitanya dengan pelayanan yang diberikan tenaga pengajar kepada peserta didik. Hal ini yang menjadi pertimbangan utama pelanggan yaitu orang tua murid dalam mengambil keputusan untuk mendaftarkan anak mereka ke TK ID. Christina, Lelys, (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah murid di suatu sekolah dapat dipengaruhi dengan kualitas layanan guru. Guru menjadi salah objek penting yang diperhatikan dan menjadi pertimbangan oleh orang tua murid dalam memutuskan pilihan sekolah, terlebih pada jenjang TK.

Salah satu *item* pertanyaan dalam survei sederhana kepada 44 responden berbunyi “Menurut Bapak Ibu, lembaga pendidikan jenjang TK yang bermutu itu seperti apa?”. Sebagian besar jawaban yang diberikan oleh orang tua dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan guru seperti memberi pendampingan yang sama rata dan mengetahui tentang kebutuhan masing-masing anak menjadi indikator suatu sekolah memiliki mutu yang yang baik sekaligus menjadikan orang tua yakin dalam memilih sekolah untuk anak-anak mereka. Merujuk kepada fenomena penurunan jumlah murid yang terjadi di TK ID dan diperparah dengan adanya Pandemi covid-19 menjadi pertanyaan besar bagi peneliti, apakah kualitas layanan mempengaruhi penurunan jumlah murid.

Berangkat dengan data dan fenomena serta hasil penelitian terdahulu, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut lagi tentang bagaimana ***“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Dengan Variabel Intervening Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian di TK ID”***.

## 1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang penelitian, data-data lapangan serta fenomena yang sedang terjadi, maka variabel yang akan diteliti adalah Citra Merek (X1), Kualitas Layanan (X2), Minat Beli (Y) dan Keputusan Pembelian (Z). Peneliti akan meneliti lebih lanjut lagi dengan dibantu dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap minat beli di TK ID?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli di TK ID?
3. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian di TK ID?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di TK ID?
5. Bagaimana pengaruh minat beli terhadap keputusan pembelian di TK ID?

6. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian melalui minat beli di TK ID?
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli di TK ID?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penulis memiliki harapan agar hasil penelitian dapat memberikan manfaat untuk TK ID di Yayasan Perkumpulan Z, diantaranya:

1. Untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh citra merek terhadap minat beli di TK ID
2. Untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli di TK ID
3. Untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh terhadap keputusan pembelian di TK ID
4. Untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di TK ID
5. Bagaimana pengaruh minat beli terhadap keputusan pembelian di TK ID
6. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian melalui minat beli di TK ID
7. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli di TK ID

### **1.4. Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Didalam BAB ini akan digambarkan secara rinci, fenomena dan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisikan Tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan Ranah Ilmu; Tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan masing-masing variabel yang diteliti; Penelitian terdahulu yang ada kaitan dengan tema penelitian.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjabarkan model konseptual penelitian; Variabel penelitian; Operasional variabel; Hubungan antar variabel dan hipotesis, objek penelitian, instrumen penelitian, teknik penelitian,

**BAB 4 ANALISIS PEMBAHASAN**

Didalam BAB ini akan berisikan hasil perhitungan data dan interpretasi dari hasil perhitungan statistik.

**BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

BAB ini akan berisikan kesimpulan penelitian dan rekomendasi

