

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan adalah salah satu pilar utama pada proses pembangunan suatu Negara karena melalui pendidikan yang berkualitas dapat meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan secara menyeluruh (Apriyani, 2024). sistem pendidikan berperan penting sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan intelektual, fisik, dan emosional peserta didik agar mampu berkontribusi secara aktif dalam pembangunan bangsa (bagaskara, 2025). Meskipun demikian, Kondisi pendidikan di Indonesia saat ini masih menghadapi banyak tantangan, diantaranya rendahnya kualitas pengajaran, kesenjangan antar wilayah, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang belum merata (Apriyani, 2024).

Pemerintah telah mengatur Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dalam UU NO. 20 tahun 2003 pendidikan anak usia dini merupakan pembelajaran yang ditujukan untuk anak-anak mulai dari lahir hingga umur 6 tahun yang membantu anak dalam perkembangan kesehatan jasmani maupun rohani yang dilakukan sebagai kesiapan pendidikan lebih lanjut melalui jalur formal, nonformal dan informal (Munafiah & Lukman, 2023).

Perkembangan saat ini dalam sektor pendidikan mulai dipandang sebagai peluang usaha yang potensial. Pendidikan tidak hanya menjadi sarana untuk mencerdaskan bangsa, tetapi juga menjadi bagian dari sektor bisnis, di mana

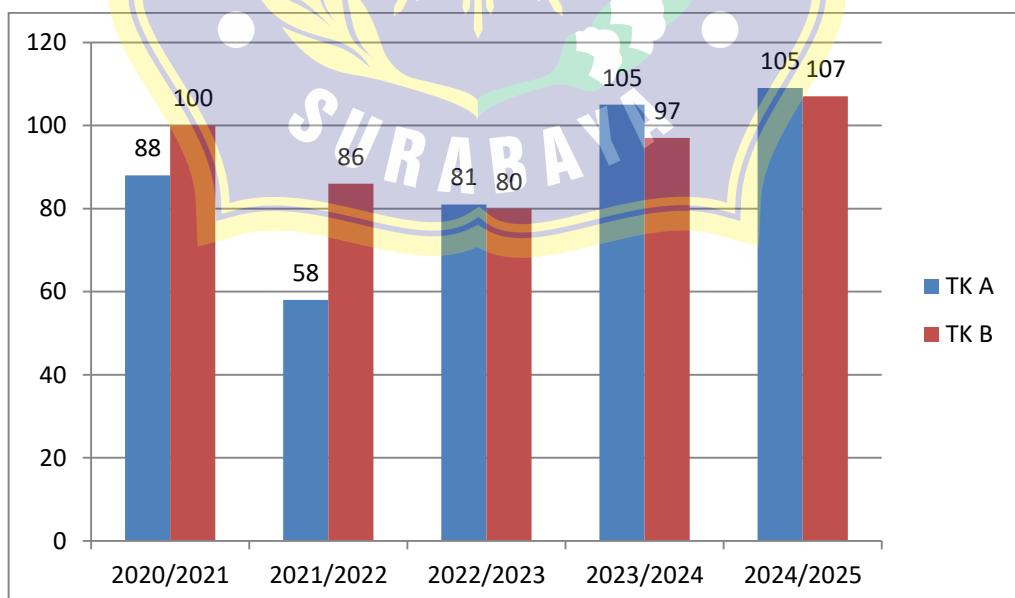
masyarakat menjadikannya sebagai investasi jangka panjang untuk meningkatkan daya saing individu (Andriyanto, 2024). Di sisi lain, munculnya komersialisasi pendidikan menimbulkan kesenjangan sosial, hanya kalangan tertentu yang dapat menikmati layanan pendidikan berkualitas, sementara masyarakat kurang mampu harus puas dengan pendidikan yang terbatas fasilitas dan mutu. (andriyanto, 2024).

Peran orang tua dalam memilih sekolah sangat penting, sebab orang tua memiliki tanggung jawab yang besar dalam menentukan arah pendidikan anak, dengan mengetahui kualitas sekolah, lingkungan pembelajaran, pendekatan pendidikan, serta faktor yang sesuai dengan minat dan kebutuhan anak. pemilihan sekolah yang tepat akan memberikan landasan pendidikan yang kuat, tidak hanya menyangkut aspek akademik, tetapi juga bagaimana sekolah dapat mendukung tumbuh kembang anak secara menyeluruh (Wicaksono, 2024)

Pendidikan mempunyai peran yang penting dalam perkembangan *intelektual* seorang anak. pendidikan merupakan pondasi awal dalam menyongsong masa depan yang cerah (alia maerani & Yakin, 2022). Sekolah merupakan tempat terbentuknya karakter dalam anak, selain dari lingkungan keluarga dan lingkungan sekitar, oleh karenanya orang tua memiliki peran utama dalam pemilihan sekolah bagi anak baik dari faktor akademik, prestasi sekolah, lingkungan pergaulan dan proses pembelajaran yang diterapkan sehingga orang tua dapat memberikan fasilitas pendidikan yang terbaik untuk sang buah hati (alia maerani & Yakin, 2022).

Zaman pendidikan pada masa keemasan atau *golden age* dianggap sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan anak (Fitria, 2024). Pentingnya pendidikan disadari dan dijadikan dasar oleh orang tua dalam upaya mereka untuk mencari serta memilih Taman Kanak-kanak (TK) yang terbaik bagi anak. beberapa faktor penting biasanya dipertimbangkan, seperti kesadaran merek karena merek yang kuat menunjukkan kredibilitas, pengalaman, dan kualitas pengajaran yang terjaga, kualitas layanan, serta kualitas pendidikan yang di berikan. Pada kenyataannya di lapangan, Orang tua akan memilih sekolah yang dianggap unggul dan memiliki kualitas sekolah yang baik (Wijayanti & Cahyono, 2024). Semakin berkualitasnya pendidikan, maka orang tua semakin yakin terhadap sekolah, serta lokasi yang strategis, mudah diakses, dan berada di lingkungan yang aman lebih dipilih karena memudahkan aktivitas sehari-hari (Wijayanti & Cahyono, 2024).

Gambar 1.1 Jumlah siswa TK Aisyiyah 05 Surabaya



Sumber: Bagian Tata Usaha TK Aisyiyah 05 Surabaya, (2024)

Berdasarkan data grafik peserta didik TK Aisyiyah 05 Surabaya mengalami penurunan dan kenaikan angka presentase dari tahun 2020 hingga tahun 2024. Adanya penurunan jumlah siswa terjadi tersebut yang disebabkan pandemi COVID'19 yang masuk ke Indonesia di awal tahun 2020 dan terjadi kondisi darurat COVID'19 pada tahun 2021 sehingga jumlah grafik pada tabel tersebut mengalami penurunan yang sangat signifikan.

Jumlah siswa dan siswi TK Aisyiyah 05 Surabaya mengalami *fluktuasi* selama periode lima tahun terakhir. Pada tahun 2020, jumlah siswa Kelompok A tercatat sebanyak 88 siswa dan Kelompok B sebanyak 100 siswa, dengan total keseluruhan 188 siswa. Namun, pada tahun 2021 terjadi penurunan jumlah siswa, di mana Kelompok A hanya berjumlah 58 siswa dan Kelompok B sebanyak 86 siswa, sehingga total siswa menurun menjadi 144 siswa. Memasuki tahun 2022, jumlah siswa kembali meningkat, dengan jumlah Kelompok A sebanyak 81 siswa dan Kelompok B sebanyak 80 siswa, menghasilkan total 161 siswa. Kenaikan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2023, di mana jumlah siswa Kelompok A mencapai 105 siswa dan Kelompok B sebanyak 97 siswa, sehingga total keseluruhan menjadi 202 siswa. Dan pada tahun 2024 dimana jumlah siswa kelompok A mencapai 105 dan kelompok B 107, sehingga tota keseluruhan menjadi 212 siswa. Data ini menunjukkan dinamika jumlah pendaftar yang dapat menjadi indikator perkembangan dan daya tarik TK Aisyiyah 05 Surabaya dari tahun ke tahun.

Persaingan antar lembaga pendidikan juga semakin ketat tidak hanya TK Aisyiyah 05 Surabaya yang berada di wilayah kelurahan sidotopo wetan, ada

beberapa TK swasta lainnya.. Berikut daftar sekolah TK swasta yang masih berada dalam satu lingkup kelurahan.

Tabel 1.1 Daftar jumlah sekolah TK swasta di Kelurahan Sidotopo Wetan

No	Nama Sekolah	Alamat
1.	TK Aisyiyah 05	Jl. Platuk 131
2.	TK Aisyiyah 48	Jl. Sidotopo Wetan Mulia I / 7-11
3.	TK Aisyiyah 55	Jl. Bulak Banteng Wetan Xiv / 1-3
4.	TK Babus Salam	Jl Randu Barat V/9
5.	TK Citra Ananda	Jl. Bulak Bb Teratai 19 Surabaya
6.	TK Flamboyan Platuk	Jl. Platuk Donomulyo Ic/43
7.	TK Handayani	Jl. Bulak Banteng Madya 11 No. 2
8.	Tk Insan Qurani	Jl.Bulak Banteng Madya Xi / 21
9.	TK Khm Noer	Jl. Kedung Mangu Masjid No 28 Surabaya
10.	TK Krisna	Jl. Sidotopo Wetan Baru 5/38 B
11.	TK Mardi Putra	Randu Indah I/10
12.	TK Nurul Jannah	Jl. Platuk Donomulyo Ii No. 4a, Rt 6/Rw 13
13.	TK Syafina	Jl Sidotopo Wetan Baru V B No 22
14.	TK Tunas Harapan Jaya	Jl. Kedung Mangu 80 Surabaya
15.	TK Tunas Mulya	Jl. Sidomulyo Iii B/1 Surabaya
16.	TK Wachid Hasyim	Jl. Sidotopo Wetan Baru Mulia Madya 27
17.	TK Thalis	Randu Barat Vi / 24

Sumber: Kementerian Dasar dan Menengah (2025).

TK Aisyiyah 05 Surabaya harus mampu bersaing dengan Taman kanak-kanak lain khususnya dengan TK yang masih berada pada satu lingkup kelurahan, terutama yang masih dalam satu naungan amal usaha muhammadiyah, maka sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang terbaik, lingkungan yang nyaman. kualitas pelayanan yang ramah, bagus dan dapat terus menciptakan inovasi dalam kegiatan proses

belajar dengan tepat di dalam maupun luar kelas. agar semakin banyak lagi para orang tua yang nyaman dan yakin karena tata kelolah sekolah swasta menjadi skala prioritas orang tua dalam menjawab kebutuhannya (indra et. al:2022)

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap beberapa wali murid TK Aisyiyah 05 Surabaya, diketahui bahwa orang tua memiliki harapan besar untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan yang berkualitas, mampu memberikan layanan terbaik bagi perkembangan anak usia dini dan dekat dengan rumah sebagian besar siswa. Wali murid tersebut meyakini bahwa TK Aisyiyah 05 Surabaya dapat merealisasikan harapan tersebut melalui penyediaan program pembelajaran yang selaras dan sesuai kebutuhan siswa, dukungan tenaga pendidik yang profesional, serta lingkungan belajar yang aman dan nyaman.

Kesadaran merek memegang peranan penting dalam membentuk ingatan konsumen karena memiliki kesan dan keyakinan konsumen terhadap suatu merek (Putri, 2022). Kesadaran merek juga berfungsi sebagai sinyal positif dalam benak konsumen, yang dapat meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas produk atau layanan yang ditawarkan sehingga semakin besar tingkat kesadaran merek, maka semakin besar juga kemungkinan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian (Aini, 2022). Ketika orang tua mengenal dan mengingat merek suatu sekolah, maka akan timbul kepercayaan dan keyakinan terhadap kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan (Sudigdo & Taufik, 2020). Merek yang dikenal luas mampu memberikan nilai pembeda

dari lembaga pendidikan lain (Paramansyah et al., 2020). Orang tua cenderung lebih memilih sekolah yang mempunyai reputasi dan kualitas yang baik, karena di nilai lebih terpercaya dan mampu memberikan pendidikan yang sesuai harapan (Isriana et al., 2016).

Gambar 1.2 Ulasan TK Aisyiyah 05 Surabaya.



Pada Gambar 1.2 beberapa wali murid memberikan ulasan positif melalui akun Google, menyatakan bahwa TK Aisyiyah merupakan sekolah terbaik sejak dulu. Ulasan ini menyatakan bahwa nama TK Aisyiyah 05 Surabaya telah tertanam kuat di benak orang tua sebagai lembaga pendidikan yang terpercaya dan berkualitas. Tingginya kesadaran merek ini memengaruhi persepsi positif masyarakat dan turut mendorong minat orang tua untuk memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya sebagai tempat anak mereka menempuh

pendidikan. Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh (Sudigdo & Taufik, 2020) yang berjudul “pengaruh kesadaran merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian pada lembaga kursus bahasa sentra lingua depok” dengan hasil bahwa kesadaran merek memiliki dampak yang besar terhadap keputusan pembelian, yang sejalan dari dugaan hasil penelitian yang akan di lakukan di TK Aisyiyah 05 Surabaya bahwa kesadaran merek memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan memilih sekolah.

Di sisi lain kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempengaruhi keputusan orang tua menentukan sekolah (Amalia et al., 2024). Sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang baik, seperti komunikasi yang efektif antara guru dan orang tua, keamanan dan kenyamanan lingkungan belajar, fasilitas yang memadai, serta pendekatan pembelajaran yang menyenangkan, cenderung lebih diminati oleh orang tua (Aji et al., 2024). Orang tua cenderung memilih sekolah tidak hanya berdasarkan biaya, tetapi juga didasarkan pada kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Ekawarna et al., 2021). Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh (Cindy Angelina, 2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Siswa Pada Smk Strada Daan Mogot” dengan hasil Kualitas Pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan Memilih pada SMK Strada Daan Mogot. Yang sejalan dari dugaan hasil penelitian yang akan di lakukan di TK Aisyiyah 05 Surabaya bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui sejauh mana

kualitas layanan yang diberikan oleh TK Aisyiyah 05 Surabaya berpengaruh terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah sebagai tempat pendidikan bagi putra dan putrinya (Adestyani et al., 2024).

Selain kesadaran merk dan kualitas layanan, lokasi juga menjadi pertimbangan penting dalam proses pengambilan keputusan. Banyak orang tua mempertimbangkan lokasi sebagai aspek strategi sebelum menentukan pilihan sekolah atau lembaga pendidikan (Nadzifah et al., n.d.). Lokasi yang mudah dijangkau, berada di lingkungan yang aman, serta dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja akan lebih menarik perhatian karena dianggap dapat menunjang kenyamanan dan efisiensi dalam kegiatan harian (Krisbiyanto & Nadhifah, 2022). Bahkan dalam konteks yang berbeda, seperti kemudahan akses, lokasi menjadi salah satu alasan utama konsumen untuk memilih (Rumajar et al., 2022). Lokasi yang mudah dijangkau, berada di lingkungan yang aman, serta dekat dengan tempat tinggal atau tempat kerja akan lebih menarik perhatian karena dianggap dapat menunjang kenyamanan dan efisiensi dalam kegiatan harian (Krisbiyanto & Nadhifah, 2022). Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh (Cindy Angelina, 2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Siswa Pada Smk Strada Daan Mogot” dengan hasil lokasi memiliki dampak signifikan terhadap keputusan Memilih pada SMK Strada Daan Mogot yang sejalan dari dugaan hasil penelitian yang akan di lakukan di TK Aisyiyah 05 Surabaya bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah.

Taman Kanak-kanak Aisyiyah 05 merupakan lembaga pendidikan yang berdiri pada tahun 1983 berletak di JL. Platuk No 131 surabaya di bawah naungan Persyarikatan Amal Usaha Muhammadiyah cabang Kenjeran dengan menerapkan kurikulum merdeka menggunakan sistem belajar *Beyond Centers And Cicres Time (BCCT)* atau Sentra Bermain Dengan Muatan (STEAM) diantara lain sentra olah tubuh, sentra budaya, sentra explorasi, sentra balok, sentra peran. Sentra imtaq, sentra kreativitas, sentra persiapan bahasa dan sentra matematika. Dengan keunggulan model pembelajaran yang berikan tidak heran jika TK Aisyiyah 05 Surabaya sudah “Terakreditasi A” sehingga menjadi salah satu TK unggulan Aisyiyah Surabaya dengan jumlah siswa terbanyak TK Aisyiyah se-Surabaya sehingga membuat sekolah TK Aisyiyah 05 Surabaya banyak diminati orang tua dalam menyekolahkan anaknya dilembaga pendidikan Islam (Riska; nashiruddin, 2024)

TK Aisyiyah 05 Surabaya memiliki visi “Terwujudnya pendidikan berkarakter Islam yang unggul dan budi pekerti, Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (IPTEK) dan lingkungan budaya yang kondusif ” dalam mewujudkan visi tersebut TK Aisyiyah 05 Surabaya memiliki program unggulan antara lain kegiatan baitul arqom ramadhan, parenting tahnih, jum’at berkah, *family day*, *outbound kids*, mengaji utrujah, tahlidz dan cinta budaya Indonesia dengan memperkenalkan nya lagu daerah dan bermain permainan tradisional sebagai wujud pengurangan penggunaan *gadget* yang saat ini marak digunakan oleh anak-anak, banyaknya fasilitas kegiatan yang dilakukan

sehingga harapan TK Aisyiyah 05 Surabaya dalam memiliki lulusan yang cerdas dalam urusan dunia dan akhirat dapat terealisasiakan dengan baik.

TK Aisyiyah 05 Surabaya memiliki 20 tenaga pendidik yang profesional dibidangnya dengan harapan mampu menciptakan kualitas pembelajaran yang efektif dan disukai anak didiknya sehingga harapan orang tua siswa dan menjadi lulusan terbaik dapat terlaksana. Dalam upaya menunjang kemampuan siswa diluar akademik sekolah TK Aisyiyah 05 Surabaya mempunyai kegiatan extrakurikuler yang cukup menarik antara lain mewarnai, tapak suci, drumb band, tahlidz, bahasa inggris, menari dan kegiatan bakti sosial lainnya seperti membagikan 102 paket sembako untuk warga sekitar, sebagai bentu kepedulian pada masyarakat sekitar (Riska; nashiiruddin, 2025). TK Aisyiyah 05 Surabaya juga memberikan penampilan terbaik dari peserta didik dalam setiap acara yang dilakukan yakni penampilan tim *Drumband symphony* (Nila/fikri, 2024), juara 2 lomba kostum dalam kegiatan parade surya Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Kenjeran (Riska; nashiiruddin, 2024).

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan, penulis memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Merek, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Kesadaran Merk Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya?
3. Bagaimana Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya?
4. Bagaimana Pengaruh Kesadaran Merk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Secara Simultan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan peneliti diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran merk terhadap keputusan orang tua memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan orang tua memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan orang tua memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya.

4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kesadaran merk, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan orang tua memilih TK Aisyiyah 05 Surabaya

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Bagi penulis, di harapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran dan memberikan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran jasa, khususnya di bidang penerapan kesadaran merk, kualitas pelayanan dan lokasi.
2. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi instansi guna penyempurnaan dalam meningkatkan kualitas TK Aisyiyah 05 Surabaya.
3. Bagi peneliti, selanjutnya hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan bantuan berupa data bukan referensi atau petunjuk bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama.