

PENGARUH EMPATI DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PAUD SEKOLAH MAITREYAWIRA

Elisabeth Nainggolan¹, Irvan Rolyesh Situmorang¹

¹ Program Studi Manajemen STIE Eka Prasetya, Medan, Indonesia
Email: elisabeth.golan@gmail.com, irvanrolyesh@ymail.com

Korespondensi: Irvanrolyesh@ymail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menilai dampak dari tingkat empati dan daya tanggap terhadap keputusan orang tua dalam memilih Sekolah PAUD Maitreyawira sebagai tempat pendidikan anak mereka. Populasi penelitian mencakup semua orang tua peserta didik yang mendaftarkan anak-anak mereka di PAUD Sekolah Maitreyawira periode 2022. Melalui penggunaan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel sebanyak 192 responden. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa tingkat empati dan daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan secara individual terhadap keputusan memilih Sekolah PAUD Maitreyawira. Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa secara bersama-sama, tingkat empati dan daya tanggap juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih Sekolah PAUD Maitreyawira. Hal ini diperkuat oleh nilai R square (R²), yang menandakan bahwa tingkat empati dan daya tanggap memiliki pengaruh yang berarti terhadap keputusan memilih Sekolah PAUD Maitreyawira.

Kata kunci: Empati, Daya Tanggap, Keputusan Memilih.

Abstract: This study aims to assess the impact of empathy and responsiveness on parents' decisions in choosing Maitreyawira PAUD School as their child's place of education. The study Population included all parents of students who enrolled their children in PAUD Sekolah Maitreyawira for the period 2022. Through the use of the Slovin formula with an error rate of 5%, a sample of 192 respondents was obtained. The results of the research analysis showed that the level of empathy and responsiveness had a positive and significant influence individually on the decision to choose Maitreyawira ECCE School. In addition, the results of the analysis also show that together, the level of empathy and responsiveness also has a positive and significant influence on the decision to choose Maitreyawira ECCE School. This is reinforced by the R square (R²) value, which indicates that the level of empathy and responsiveness has a significant influence on the decision to choose Maitreyawira PAUD School.

Keywords: Empathy, Responsiveness, Choosing Decisions.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan aspek yang sangat fundamental dan penting dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, pendidikan dijadikan sebagai salah satu indikator untuk mengukur indeks pembangunan manusia suatu negara. Setiap orangtua memiliki keinginan untuk memberikan pendidikan terbaik bagi anak-anak mereka sejak usia dini. Saat ini, orangtua cenderung bersikap selektif dalam memilih sekolah untuk anak-anak mereka, hal ini dipengaruhi oleh semakin berkembangnya wawasan orangtua dan juga tersedianya banyak pilihan sekolah, baik swasta maupun negeri (Isriana et al., 2019).

Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat akan pentingnya pendidikan menjadi pemicu munculnya beragam sekolah dengan berbagai keunggulan sendiri, dengan tujuan untuk bersaing dengan sekolah lainnya dan menarik minat masyarakat (Andini, 2010). Kualitas layanan di dalam pendidikan mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas sistem pembelajaran seperti kualitas guru, bimbingan studi, bimbingan konseling, fasilitas perpustakaan, sumber belajar, laboratorium, dan fasilitas lain yang mendukung proses pendidikan (Sholikhan, 2021). Dengan adanya beragam sekolah dan fokus pada kualitas layanan, diharapkan pendidikan dapat lebih efektif dan berdaya saing, sehingga memberikan manfaat yang maksimal bagi perkembangan dan masa depan anak-anak dalam masyarakat.

Pada era saat ini, permintaan akan lembaga pendidikan anak usia dini (PAUD) semakin meningkat, menunjukkan perlunya standar yang baik dalam pendidikan untuk anak usia dini di sekolah. Pendidikan anak pada usia dini memiliki peran penting dalam membentuk keberhasilan pendidikan di masa depan. Usia 3-6 tahun dianggap sebagai periode kritis di mana anak-anak memiliki kapasitas untuk dengan mudah menyerap pengetahuan dan informasi. Pada masa ini, fokus anak masih utuh dan mereka dapat dengan cepat memperoleh pengetahuan baru. Seiring dengan perkembangan pendidikan anak usia dini, lembaga-lembaga penyedia jasa pendidikan perlu memberikan pelayanan yang optimal. Perilaku orangtua dalam memilih sekolah untuk anaknya serupa dengan perilaku konsumen dalam memutuskan pembelian. Keputusan orangtua dalam memilih sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor pertimbangan. Kota Medan, sebagai contoh, memiliki banyak pilihan PAUD baik berskala nasional maupun internasional. Salah satunya adalah PAUD Maitreyawira, yang berkomitmen dalam pendidikan berbasis karakter dan mengupayakan tumbuh kembangnya sistem nilai, moral, dan sikap dalam kehidupan bermasyarakat, demi membangun peradaban luhur bangsa Indonesia. Data hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah siswa PAUD Maitreyawira mengalami peningkatan setiap tahunnya, kecuali pada tahun ajaran 2020/2021 semester genap, di mana terjadi penurunan akibat pengaruh pandemi Covid-19. Banyak orangtua memilih untuk tidak memasukkan anaknya ke sekolah demi menjaga kesehatan dan keselamatan anak-anak mereka

Peningkatan jumlah siswa di PAUD Maitreyawira dapat diatribusikan kepada dua faktor utama, yaitu adanya empati dan daya tanggap dari pihak sekolah, terutama dalam

pelayanan yang diberikan oleh para guru kepada siswa, serta terjalinnya hubungan yang baik antara orangtua siswa dan pihak sekolah. Empati menjadi faktor kunci yang sangat penting dalam lingkungan sekolah, karena seorang guru harus mampu memahami dan merasakan apa yang dialami oleh siswanya. Dengan adanya kemampuan empati ini, seorang guru dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan dari setiap siswanya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka (Isriana et al., 2019). Sementara itu, daya tanggap juga merupakan faktor penting dalam memahami siswa. Terkadang, siswa mungkin tidak mampu secara jelas menjelaskan apa yang mereka rasakan atau maksudkan. Oleh karena itu, kemampuan guru untuk menangkap dan merespons apa yang diinginkan oleh siswanya menjadi hal yang sangat berarti dalam proses pendidikan (Anggraini et al., 2016). PAUD Maitreyawira juga menerapkan faktor empati dan daya tanggap ini dalam seluruh pengelolaan sekolah. Pihak sekolah memberikan perhatian khusus pada pelayanan kepada siswa dan berusaha untuk membina hubungan yang baik dengan orangtua siswa, sehingga tercipta lingkungan pendidikan yang harmonis dan saling terbuka. Dengan mengedepankan empati dan daya tanggap dalam interaksi antara guru, siswa, dan orangtua, PAUD Maitreyawira mampu memberikan pengalaman pendidikan yang lebih baik dan menyenangkan, sehingga menarik minat orangtua untuk memilih sekolah ini sebagai tempat pendidikan anak-anak mereka

Sekolah PAUD Maitreyawira telah menerapkan manajemen berbasis sekolah (MBS), yang memungkinkan partisipasi dari berbagai pihak terkait dalam pengambilan keputusan. Melibatkan stakeholder seperti kepala sekolah, peserta didik, karyawan, orangtua, dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dapat membantu menciptakan lingkungan sekolah yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan semua pihak yang terlibat.

Pihak sekolah dan guru di PAUD Maitreyawira juga memberikan pelayanan yang baik bagi orangtua melalui konsep layanan pendidikan dengan pendekatan *servicing marketing*. *Servicing marketing* berarti pelayanan yang diberikan difokuskan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orangtua, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Dalam proses observasi awal, ditemukan bahwa guru di PAUD Maitreyawira mampu memahami kebutuhan individu dari siswa. Selain itu, guru juga menciptakan suasana sekolah yang menyenangkan, yang dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan menyenangkan bagi siswa. Guru juga diakui

menghargai kelemahan dan kelebihan setiap peserta didik, sehingga memberikan dukungan yang positif dan membangun kepercayaan diri pada siswa. Selain itu, kolaborasi yang baik antara guru, siswa, dan orangtua juga menjadi poin positif dalam pelayanan pendidikan di sekolah ini (Syifa Aulia Nurfaizrina et al., 2020). Penerapan manajemen berbasis sekolah dan pendekatan *servicing marketing* ini menunjukkan komitmen PAUD Maitreyawira dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan orangtua. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan jumlah siswa di sekolah ini, karena orangtua merasa bahwa anak-anak mereka akan mendapatkan pendidikan yang baik dan mendukung di sekolah ini

Dimensi empati adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang seringkali dianggap kurang penting dibandingkan dengan dimensi lainnya dalam beberapa konteks. Namun, pihak sekolah PAUD Maitreyawira justru menunjukkan dominasi dalam penerapan dimensi empati ini. Hasil observasi mengindikasikan bahwa guru dan staf sekolah di PAUD Maitreyawira selalu menunjukkan sikap proaktif dan peduli terhadap kebutuhan dan keluhan dari orangtua siswa. Sikap empati yang ditunjukkan oleh guru dan staf sekolah merupakan hal yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Meskipun dimensi empati seringkali diabaikan, namun dalam konteks pendidikan anak usia dini, hal ini dapat memiliki dampak yang signifikan. Anak-anak usia dini masih sangat bergantung pada interaksi dengan orang dewasa, terutama orangtua dan guru. Oleh karena itu, sikap empati dari pihak sekolah dapat membawa dampak positif pada perkembangan dan kesejahteraan anak.

Selain dimensi empati, dimensi daya tanggap juga menjadi hal yang menarik untuk diteliti. Dalam proses pembelajaran anak usia dini, interaksi dengan orangtua menjadi lebih penting karena mereka memiliki peran aktif dalam pemantauan perkembangan pengetahuan, tingkah laku, dan kepribadian anak. Guru harus mampu merespons dengan baik setiap masukan dan pertanyaan dari orangtua, sehingga dapat membangun kemitraan yang kuat dalam mendukung perkembangan anak secara keseluruhan. Penelitian lebih lanjut mengenai dimensi empati dan daya tanggap dalam konteks PAUD Maitreyawira dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana sekolah ini berhasil menciptakan lingkungan pendidikan yang proaktif, peduli, dan responsif terhadap kebutuhan siswa dan orangtua. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan anak usia dini dan memperkuat hubungan

antara pihak sekolah dengan orangtua siswa untuk mencapai tujuan bersama dalam memberikan pendidikan yang terbaik bagi anak-anak mereka (Akbar et al., 2022). Judul penelitian "Pengaruh Empati Dan Daya Tanggap Terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira" merupakan topik penelitian yang menarik dan relevan. Dalam konteks pendidikan anak usia dini, peran guru sangatlah penting, termasuk dalam hal memiliki daya tanggap terhadap anak-anak yang sedang dalam tahap perkembangan yang kritis.

Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup tiga pertanyaan utama yang berkaitan dengan pengaruh dimensi empati dan daya tanggap terhadap keputusan memilih PAUD Sekolah Maitreyawira:

- a. Bagaimana pengaruh Empati terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira?
- b. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira?
- c. Bagaimana pengaruh Empati dan Daya Tanggap terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira?

Tujuan dari penelitian ini juga terdiri dari tiga aspek yang saling terkait dengan rumusan masalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira
- b. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira
- c. Untuk mengetahui pengaruh Empati dan Daya Tanggap terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira

Keputusan memilih adalah proses di mana individu merumuskan berbagai alternatif tindakan untuk memilih salah satu dari alternatif tersebut dalam melakukan pembelian atau pengambilan keputusan tertentu (Fimansyah, 2018). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki lima dimensi yang mencakup: Dimensi tangibel, yang mencakup aspek fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan sarana komunikasi. Dalam konteks pendidikan PAUD, indikator ukuran dapat meliputi keberadaan bangunan yang mumpuni dan peralatan yang lengkap untuk mendukung proses pembelajaran. (b) Dimensi realibilitas, yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang akurat. Dalam dunia pendidikan, dimensi ini dapat dikaitkan dengan kualitas akademik yang disediakan oleh

sekolah, (c) Dimensi responsive, yang menunjukkan kesiapan dan kemauan untuk membantu dan melayani orangtua. Ini menunjukkan bagaimana sekolah merespons kebutuhan dan permintaan orangtua terkait pendidikan anak mereka, (d) Dimensi assurance, yang melibatkan kecakapan, kapasitas, dan kesantunan dalam memberikan pelayanan. Hal ini mencakup kompetensi guru dan staf sekolah dalam melaksanakan tugas mereka, (e) Dimensi empati, yang mencakup sikap peduli, empati, dan perhatian terhadap orangtua. Empati adalah salah satu fokus utama dalam penelitian ini dan menunjukkan pentingnya pihak sekolah dalam memahami perasaan dan kebutuhan orangtua (Anggraini et al., 2016). Dalam penelitian ini, fokus difokuskan pada dimensi empati dan daya tanggap dalam konteks pendidikan PAUD. Pengertian dan kerangka teoritis ini akan membantu mengarahkan penelitian dan memberikan panduan dalam mengukur pengaruh dimensi empati dan daya tanggap terhadap keputusan memilih PAUD Sekolah Maitreyawira.

Adapun indikator Keputusan memilih di penelitian ini yaitu:

a. Tujuan

Tujuan adalah harus disesuaikan dengan tingkat relevansi dengan kebutuhan, kejelasan dan kemampuan diri sendiri.

b. Mencari Informasi

Mengumpulkan informasi adalah mencari informasi dari berbagai sumber misalnya dari sosial media, iklan, atau pun dari orang sekitar.

c. Minat

Keinginan akan rasa suka yang tinggi terhadap sesuatu yang sudah menjadi pilihan, atau dasar paling penting dalam keberhasilan pada diri seseorang.

d. Alternatif Paling Baik

Pilihan terbaik adalah pemilihan alternatif yang dianggap paling tepat untuk memecahkan masalah yang atas dasar pertimbangan matang, karena menentukan alternatif yang dipakai akan keberhasilan.

e. *Satisfaction*

Satisfaction adalah tahapan akhir dimana mahasiswa merasa puas dengan keinginan dipilih yaitu dan akhirnya memutuskan untuk masuk (Milla & Dinda Febriola, 2022).

Empati merupakan kemampuan untuk memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada orang lain. Berdasarkan penelitian oleh (Ahmad Zikri, 2022), terdapat lima ciri-ciri orang yang memiliki tingkat empati tinggi:

- a. Kemampuan untuk mengerti dan memahami perasaan orang lain: Orang dengan tingkat empati tinggi mampu mengerti dan memahami perasaan orang lain dengan lebih baik. Mereka dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain dan mampu menempatkan diri dalam posisi orang tersebut.
- b. Memahami diri sendiri sebelum memahami orang lain: Individu dengan empati tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang diri mereka sendiri. Hal ini membantu mereka dalam memahami perasaan orang lain dengan lebih baik, karena mereka memiliki kesadaran dan wawasan yang lebih luas tentang emosi dan perasaan secara keseluruhan.
- c. Mengamati bahasa isyarat emosi: Orang yang memiliki empati tinggi dapat mengamati bahasa isyarat emosi seseorang dengan cermat. Mereka peka terhadap ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan sikap seseorang, yang membantu mereka dalam memahami perasaan orang lain.
- d. Tindakan yang mencerminkan empati: Sifat empati tinggi tercermin dalam tindakan dan perilaku individu. Mereka akan menunjukkan kepedulian dan perhatian yang nyata terhadap orang lain, misalnya dengan mendengarkan aktif, memberikan dukungan, dan membantu sesuai kebutuhan.
- e. Tidak larut dalam masalah orang lain: Meskipun memahami perasaan orang lain dengan baik, individu dengan tingkat empati tinggi tidak larut dalam masalah yang dialami orang lain. Mereka mampu menjaga keseimbangan antara merespons dan membantu orang lain tanpa mengorbankan diri sendiri.

Adapun yang menjadi indikator dari empati menurut (Hadi & Tarwan, 2019) adalah.

- a. Respek terhadap seseorang
Pihak PAUD harus mempunyai respek terhadap para orangtua siswa dan juga siswanya, sehingga para pengelola PAUD mengetahui secara pasti keadaan dari siswanya.
- b. Adanya penyuluhan
Setiap pengelola PAUD harus mampu memberikan pemahaman, pengetahuan dan juga informasi terkait siswa dan juga keadaan PAUD itu sendiri.
- c. Penampilan

Penampilan bukan lah membedakan yang satu dengan yang lain, tetapi mengetahui keadaan dari seseorang tersebut.

d. Keramahan dalam pelayanan

Memberikan keramahan dalam pelayanan yang sama kepada setiap individu.

e. Kedekatan secara psikologis

Lebih memahami keadaan secara psikologis seseorang.

Daya tanggap atau responsiveness adalah kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. Daya tanggap ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika sebuah perusahaan mampu merespons dengan cepat dan efisien terhadap permintaan dan masalah pelanggan, hal ini dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan manfaat dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, mereka cenderung menjadi pelanggan yang loyal dan berpotensi untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, seperti yang disebutkan dalam penelitian oleh (Wicaksono et al., 2023).

Pentingnya daya tanggap ini terutama dalam industri pelayanan, termasuk dalam konteks pendidikan PAUD. Dalam proses pembelajaran anak usia dini, interaksi antara guru, staf sekolah, dan orangtua menjadi sangat penting. Ketika pihak sekolah mampu merespons kebutuhan dan permintaan orangtua dengan cepat dan efisien, hal ini akan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih positif dan mendukung perkembangan anak.

Daya tanggap yang baik pada sekolah PAUD Maitreyawira dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan membangun hubungan yang kuat dengan orangtua siswa. Hal ini dapat berkontribusi pada meningkatnya kepuasan orangtua dan pada akhirnya mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah untuk anak-anak mereka.

Adapun yang menjadi indikator dari empati menurut (Yunior, 2019) adalah sebagai berikut;

- a. Kepastian waktu informasi, memberikan informasi dengan tepat waktu
- b. Layanan yang cepat, kemampuan melayani individu
- c. Kesiediaan membantu, bersedia membantu individu atau kelompok dalam membantu

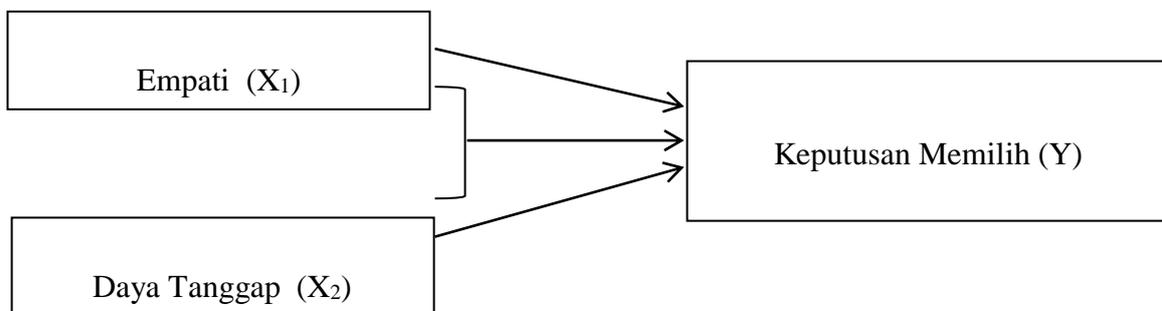
d. Kesiapan Mersepon, mampu merespon cepat terhadap kebutuhan.

Kualitas pelayanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas pelayanan daya tanggap seperti memberikan pelayanan, penting bagi pihak sekolah atau guru untuk memberikan penjelasan dengan bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapi oleh orangtua atau siswa. Penjelasan yang bijaksana dapat menciptakan persepsi positif dan membantu orangtua atau siswa memahami proses atau layanan yang diberikan (Nurcholiq, 2022). Melalui kualitas pelayanan daya tanggap yang baik, sekolah PAUD Maitreyawira dapat membangun hubungan yang positif dengan orangtua siswa dan menciptakan lingkungan pendidikan yang responsif dan mendukung perkembangan anak secara holistik

Hipotesis dalam penelitian ini menyatakan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Berdasarkan hipotesis yang diajukan, dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H₁ Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan memilih PAUD Sekolah Maitreyawira
- H₂ Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan memilih PAUD Sekolah Maitreyawira
- H₃ Empati dan Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan memilih PAUD Sekolah Maitreyawira

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel yang dapat dilihat pada gambar 1:



Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Gambar 1. Kerangka Konseptual.

METODE

Berdasarkan data dari jumlah populasi diatas yang berjumlah 371 responden dan dilakukan pengecilan jumlah sampel dengan rumus slovin dengan penggunaan tingkat error sebesar 5% maka dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah dari sampel yang akan dipakai adalah sebanyak 192 responden. Jenis penelitian bersifat kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak orangtua siswa, dimana orangtua melihat anaknya secara langsung ketika berada di PAUD tersebut. Untuk menilai tanggapan responden maka peneliti menggunakan skala Likert.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Empati	1. Respek terhadap seseorang	Likert
	2. Adanya Penyuluhan	
	3. Penampilan	
	4. Keramahan dalam Pelayanan	
	5. Pendekatan Psikologis	
Daya Tanggap	1. Kepastian Waktu untuk informasi	Likert
	2. Pelayanan yang baik	
	3. Kesiediaan untuk membantu	
	4. Kesiapan untuk merespon	
Keputusan Memilih	1. Tujuan	Likert
	2. Mengumpulkan Informasi	
	3. Minat	
	4. Pilihan akan alternatif baik	
	5. Satisfaction	

Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Model analisis yang digunakan kali ini adalah model analisis regresi berganda. Model persamaan regresi dalam bentuk berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan

Y : Keputusan Memilih

X₁ : Empati

X₂ : Daya Tanggap

b₁/b₂ : Koefisien Regresi

a : Konstanta

e : Nilai Residu

Pengumpulan data terdiri dari 3 jenis, yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban dari responden bersifat kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan skala tingkat (*likert*)

b. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada orangtua siswa secara langsung untuk mencari tahu tentang hal-hal yang berhubungan dengan siswa di PAUD tersebut

c. Studi Dokumentasi

Peneliti menggunakan metode ini untuk mencari informasi tentang rasa Empati, dan variabel daya tanggap, serta teori-teori yang dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

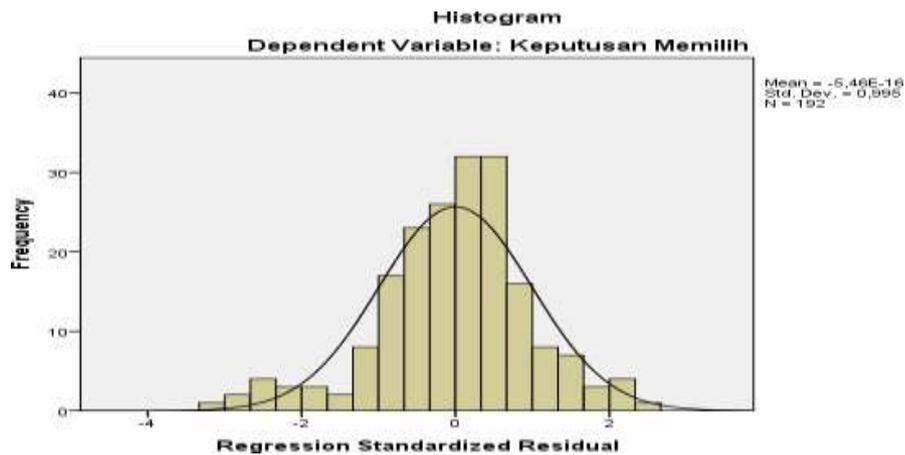
HASIL

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 192 dan dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji validitas yaitu bahwa keseluruhan item pernyataan setiap variable dinyatakan valid dimana nilai r hitung dari masing-masing item pernyataan untuk setiap variabel yang diperoleh berada diatas ttabel (0,361). Sedangkan hasil reliabilitas diperoleh bahwa nilai variable empati sebesar 0,691, daya tanggap sebesar 0,697 dan variable keputusan memilih sebesar 0,717, sehingga dapat disimpulkan ketiga variable dinyatakan reliabel. Kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh orangtua siswa sebanyak 192, telah kembali kepada peneliti dan datanya sudah diolah sesuai dengan ketentuan

Uji Normalitas

Hasil untuk pengujian normalitas dapat dilihat dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Histogram. Hasil pengujian normalitas grafik histogram dapat dilihat berikut ini:



Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Gambar 2. Grafik Histogram.

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa data yang telah diolah dan berbentuk histogram, dan garis melengkung melewati data yang berbentuk histogram, sehingga data tersebut dinyatakan normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil untuk pengujian multikolinieritas pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Multikolinieritas.

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Empati	,996	1,004
Daya Tanggap	,996	1,004

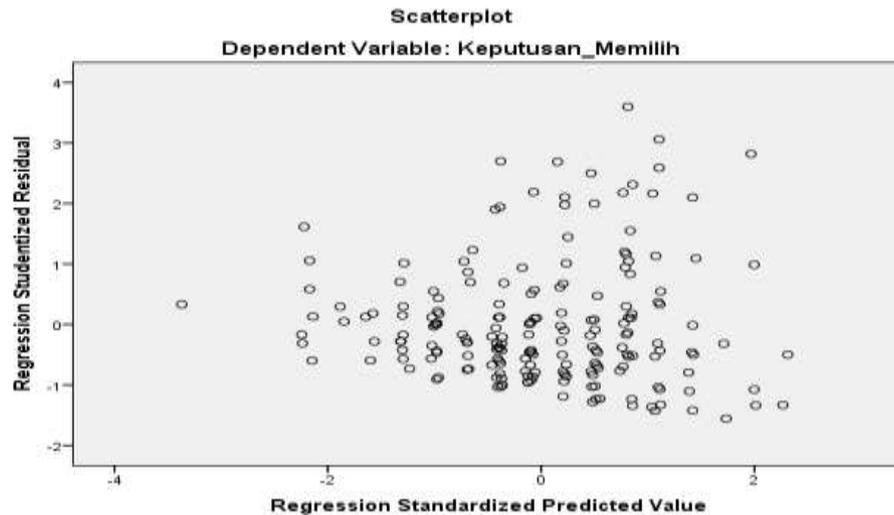
Dependent Variabel: Keputusan Memilih.

Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Berdasarkan Tabel 2, nilai korelasi untuk variabel Empati dan Daya Tanggap mempunyai nilai *tolerance* (0,996) > 0,10 dan nilai VIF (1,004) < 10 sehingga Empati dan Daya Tanggap tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian menggunakan metode grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar 3:



Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Gambar 3. Grafik *Scatterplot*.

Berdasarkan Gambar 3, dapat dilihat bahwa titik-titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji-t) dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3. Uji Parsial.

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	,378	,706
	Empati	7,185	,000
	Daya Tanggap	6,480	,000

Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Variabel Empati (X_1) memiliki nilai thitung ($7,185$) $>$ ttabel ($1,973$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ dan Variabel Daya Tanggap (X_2) memiliki nilai thitung ($6,480$) $>$ ttabel ($1,973$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Empati dan Daya Tanggap terhadap Keputusan Memilih pada PAUD Sekolah Maitreyawira.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji-F) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Simultan.

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	991,952	2	495,976	43,939	,000 ^a
	Residual	2133,418	189	11,288		
	Total	3125,370	191			

a. *Predictors: (Constant), Empati, Daya Tanggap*

b. *Dependent Variable: Keputusan Memilih*

Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat nilai F_{hitung} (43,939) > F_{tabel} (3,04) dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Empati dan Daya Tanggap secara simultan terhadap Keputusan Memilih pada PAUD Sekolah Maitreyawira.

Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,563 ^a	,317	,310	3,360

Sumber: Hasil Penelitian (2023).

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dilihat Nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,317 artinya variabel Keputusan Memilih dapat dijelaskan oleh variabel Empati dan Daya Tanggap sebesar 31,7% sedangkan sisanya 68,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti harga, lokasi, kualitas pendidikan, tingkat kurikulum, perilaku konsumen dan akreditasi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Empati Terhadap Keputusan Memilih

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Syahrial

& Rizan, 2017) di PT. Raden Auto, Jakarta, yang juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara dimensi empati terhadap keputusan membeli. Dimensi empati, yang mencakup perhatian yang diberikan oleh staf, guru, dan kepala sekolah, memiliki peran yang penting dalam membentuk persepsi positif orangtua terhadap sekolah PAUD Maitreyawira. Dalam penelitian ini, orangtua merespons dengan setuju bahwa guru-guru di sekolah tersebut telah menunjukkan sikap proaktif dalam merespon kebutuhan dan keluhan orangtua. Selain itu, guru-guru juga menunjukkan sikap empati, perhatian, dan peduli dengan baik terhadap anak-anak dan kondisi di sekolah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi empati yang baik oleh staf dan guru PAUD Maitreyawira telah mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah untuk anak-anak mereka. Perhatian dan sikap empati yang ditunjukkan oleh sekolah membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang positif dan mendukung, yang akhirnya mempengaruhi kepercayaan orangtua terhadap sekolah tersebut. Hasil ini memberikan informasi berharga bagi sekolah PAUD Maitreyawira untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan interaksi dengan orangtua serta siswa. Dengan memperkuat dimensi empati dan perhatian, sekolah dapat lebih menarik bagi orangtua dan siswa, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat sekitar. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan jumlah siswa dan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Keputusan Memilih

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira. Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kosasih, 2016) di Princess Cosmetic, yang juga menemukan bahwa secara parsial variabel daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dimensi daya tanggap dari pihak sekolah dalam membantu orangtua dinilai cukup baik berdasarkan hasil kuisioner. Hal ini menunjukkan bahwa pihak sekolah mampu memberikan layanan dengan cepat dan efisien, dan orangtua mengapresiasi kualitas layanan tersebut. Respons yang cepat dan efisien dari pihak sekolah memungkinkan orangtua untuk berkomunikasi dengan baik dengan guru-guru terkait perkembangan dan permasalahan anak-anak mereka di sekolah.

Keberhasilan sekolah PAUD Maitreyawira dalam menunjukkan dimensi daya tanggap yang baik membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang positif dan mendukung. Hal ini dapat memperkuat hubungan antara sekolah dan orangtua siswa, serta meningkatkan kepercayaan orangtua terhadap sekolah tersebut. Orangtua cenderung lebih mungkin untuk memilih sekolah tersebut sebagai tempat pendidikan bagi anak-anak mereka. Hasil penelitian ini memberikan informasi yang berharga bagi sekolah PAUD Maitreyawira untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan orangtua serta siswa. Dengan mempertahankan tingkat daya tanggap yang baik, sekolah dapat lebih menarik bagi orangtua dan siswa, serta membangun reputasi yang baik di mata masyarakat. Hal ini dapat berdampak positif pada jumlah siswa yang mendaftar dan pada keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

Pengaruh Empati dan Daya Tanggap Terhadap Keputusan Memilih

Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel Empati dan Daya Tanggap secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memilih PAUD Sekolah Maitreyawira. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah PAUD Maitreyawira untuk anak-anak mereka

Hasil ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Syahrial & Rizan, 2017) di PT Raden Auto, Jakarta, yang menemukan bahwa secara simultan variabel tangible, empati, dan assurance berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian tersebut, ketiga variabel tersebut bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian pelanggan.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran penting bagi sekolah PAUD Maitreyawira bahwa dimensi Empati dan Daya Tanggap harus diperhatikan secara bersama-sama untuk meningkatkan kepercayaan orangtua dan siswa terhadap sekolah. Ketika pihak sekolah mampu menunjukkan empati yang tinggi, responsif, dan tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan orangtua, serta menyediakan pelayanan yang cepat dan efisien, hal ini dapat memberikan pengalaman positif bagi orangtua dan siswa. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa variabel Empati dan Daya Tanggap berpengaruh positif secara simultan terhadap keputusan memilih PAUD Sekolah Maitreyawira, sekolah

dapat lebih memfokuskan upaya mereka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan interaksi dengan orangtua serta siswa. Dengan demikian, sekolah dapat lebih menarik bagi orangtua dan siswa, dan meningkatkan daya saing dalam mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar

SIMPULAN

Hasil analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis parsial (uji-t) dan simultan (uji-F) menunjukkan bahwa variabel Empati dan Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Memilih pada PAUD Sekolah Maitreyawira. Daya tanggap dalam pelayanan PAUD Sekolah Maitreyawira mencakup kemampuan untuk membantu orangtua dan siswa dengan cepat, mendengarkan dengan baik, serta mengatasi keluhan orangtua dengan penuh kesigapan. Dalam konteks ini, daya tanggap yang baik dari pihak sekolah dapat menjadi salah satu faktor penentu kepuasan orangtua terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah, Namun, penting untuk diingat bahwa daya tanggap tidak bisa berdiri sendiri dalam menciptakan kepuasan orangtua. Penting juga adanya empati dari pihak sekolah, yaitu bentuk kepedulian terhadap orangtua dan siswa dengan memahami kebutuhan mereka dan melakukan komunikasi yang baik. Ketika pihak sekolah berempati dan peduli dengan siswa dengan memberikan perhatian yang tulus, siswa akan merasa senang dan nyaman berada di sekolah, dan orangtua akan merasa puas karena anaknya diperlakukan dengan baik. Gabungan antara daya tanggap dan empati akan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap orangtua dan siswa. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan informasi yang berharga bagi PAUD Sekolah Maitreyawira dan sekolah lainnya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan interaksi dengan orangtua serta siswa. Dengan memperkuat daya tanggap dan empati, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang positif dan mendukung, serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar. Hal ini dapat berdampak positif pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan orangtua, serta mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah untuk anak-anak mereka.

SARAN

Rekomendasi untuk Sekolah PAUD Maitreyawira berdasarkan hasil penelitian adalah:

- a. Pertahankan Kualitas Pelayanan: Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari dimensi empati dan daya tanggap terhadap

keputusan memilih, sekolah harus terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada orangtua dan siswa. Guru dan staf sekolah harus tetap menunjukkan sikap proaktif, empati, dan responsif terhadap kebutuhan dan keluhan orangtua.

- b. Peningkatan Kualitas Layanan: Sekolah harus selalu memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas layanan, seperti fasilitas fisik, proses pembelajaran, komunikasi dengan orangtua, dan lainnya. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan orangtua dan meningkatkan citra sekolah di mata masyarakat
- c. Penambahan Variabel Penelitian: Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mempengaruhi keputusan memilih sekolah, seperti reputasi sekolah, kualifikasi guru, kurikulum, dan lainnya. Penambahan variabel ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan orangtua dalam memilih sekolah.
- d. Perluasan Cakupan Geografis: Jika memungkinkan, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis untuk melibatkan lebih banyak sekolah yang merupakan bagian dari jaringan Maitreyawira, seperti tingkatan SD, SMP, dan SMA. Ini akan memberikan wawasan lebih luas tentang pengaruh empati dan daya tanggap terhadap keputusan memilih pada berbagai tingkatan Pendidikan
- e. Penambahan Jumlah Responden: Penelitian selanjutnya juga sebaiknya meningkatkan jumlah responden yang digunakan. Semakin banyak responden yang terlibat dalam penelitian, semakin kuat dan representatif hasilnya.

Sekolah PAUD Maitreyawira dapat terus meningkatkan daya saingnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan orangtua serta siswa, sehingga dapat menjadi pilihan yang lebih menarik dalam memilih sekolah untuk anak-anak mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Akbar, H., Simanjuntak, M., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Keputusan Pemilihan Pada Sekolah Islam Terpadu Terhadap Kepuasan dan Positive Word of Mouth. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 503–514. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.2.503>

- Andini, N. (2010). *Analisis Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Jasa Pendidikan Di SDIT Bina Insani Semarang. 1*, 1–145.
- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & ... (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen Tahun 2015/2016. *Jurnal Pendidikan Bisnis*
- Fimansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish Publisher.
- Hadi, N., & Tarwan, O. (2019). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(2), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v6i2.4902>
- Isriana, N. H., Johan, R. S., & Riadi, R. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Memilih Sekolah Di Sd Islam As-Shofa Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Memilih Sekolah Di Sd Islam As-Shofa. *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*, 4(1), 1–14.
- Kosasih, M. P. P. (2016). Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic. *Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(2), 1–10.
- Milla, H., & Dinda Febriola. (2022). Analisis Pengambilan Keputusan Memilih Masuk Program Studi Pendidikan Ekonomi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 149–158–149–158.
- Nurcholiq, M. (2022). Pengembangan Dimensi Kualitas Sekolah Dasar Islam Terpadu Bina Insan Mulia Blitar. *TaLimuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(1), 11–20.
- Sholikhan. (2021). Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5(2), 155–171.
- Syahrial, H., & Rizan, M. (2017). Pengaruh Tangible, Empathy Dan Assurance Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Raden Auto Jakarta. *Manajerial*, 9(1), 41. <https://doi.org/10.31479/m.v9i1.20>
- Syifa Aulia Nurfazrina, Heri Yusuf Muslihin, & Sumardi. (2020). Analisis Kemampuan Empati Anak Usia 5-6 Tahun (Literature Review). *Jurnal PAUD Agapedia*, 4(2), 285–299.
- Wicaksono, D. A., Maharani, N., & Prakoso, N. I. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Geprek Jombang Di Kabupaten Jombang. *Jurnal Orientasi Bisnis Dan Entrepreneurship (JOBS)*, 3(2), 85–96. <https://doi.org/10.33476/jobs.v3i2.2865>
- Yunior, K. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadapkepuasan Pelanggan Di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. *JRAM:Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, 6(2).