JURNAL SIKLUS
E-ISSN: 3026-0086
Volume 4, Number 2 2026 |Page. 348-353

KONSUMEN DAN PERILAKU KONSUMEN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI: KAJIAN LITERATUR TENTANG KEBUTUHAN ORANG TUA DAN KUALITAS LAYANAN PAUD

Putri Nurzakiah Harahap[1], Nurul Ain Darwis[2], Try Putri Maibang[3], Ilham Karim Parapat[4]

[1,2,3,4]Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: putrinurzakiah49@gmail.com[1], nurulaindarwis@gmail.com[2], triputrimaibang6@gmail.com[3], karimirham693@gmail.com[4]

ABSTRAK

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan layanan pendidikan yang melibatkan anak sebagai penerima manfaat utama dan orang tua sebagai pihak yang umumnya mengambil keputusan dalam memilih lembaga. Artikel ini bertujuan mengkaji pihak-pihak yang menjadi konsumen pendidikan PAUD, kebutuhan konsumen, proses pengambilan keputusan orang tua, serta pemanfaatan analisis konsumen untuk meningkatkan kualitas layanan. Artikel disusun menggunakan pendekatan kajian pustaka naratif berdasarkan sumber-sumber yang tercantum dalam makalah awal, meliputi penelitian tentang pemilihan lembaga PAUD, persepsi orang tua, dan kualitas layanan. Literatur dibaca secara tematik dengan mengelompokkan pembahasan ke dalam empat tema: karakteristik konsumen, kebutuhan layanan, tahapan perilaku konsumen, dan strategi peningkatan mutu. Hasil kajian menunjukkan bahwa anak merupakan penerima manfaat utama, sedangkan orang tua berperan sebagai pengambil keputusan dan penilai layanan; keluarga serta masyarakat dapat memengaruhi persepsi dan pilihan. Pertimbangan orang tua mencakup kompetensi guru, kesesuaian pembelajaran dengan perkembangan anak, keamanan, kenyamanan, fasilitas, komunikasi, lokasi, dan biaya. Analisis kebutuhan secara berkala dapat membantu lembaga menentukan prioritas perbaikan tanpa mengesampingkan kepentingan perkembangan anak. Artikel ini menegaskan bahwa pemasaran layanan PAUD perlu berorientasi pada mutu dan kepercayaan, bukan semata-mata promosi.

Kata kunci: perilaku konsumen; pendidikan anak usia dini; kebutuhan orang tua; kualitas layanan

ABSTRACT

Early Childhood Education (ECE) involves children as the primary beneficiaries and parents as the main decision-makers when selecting an institution. This article examines the stakeholders in ECE services, consumer needs, parental decision-making, and the use of consumer analysis to improve service quality. It uses a narrative literature review based on references included in the original paper, particularly studies concerning parental school choice, perceptions, and service quality. The literature is organized thematically into four areas: consumer characteristics, service needs, consumer decision stages, and service improvement strategies. The review indicates that children are the primary beneficiaries, while parents make decisions and evaluate services; family and community recommendations may also shape perceptions

and choices. Parents commonly consider teacher competence, developmentally appropriate learning, safety, comfort, facilities, communication, location, and affordability. Periodic needs analysis can help ECE institutions prioritize improvements while keeping children's developmental needs central. The article argues that marketing ECE services should focus on quality and trust rather than promotion alone.
Keywords: consumer behavior; early childhood education; parental needs; service quality

PENDAHULUAN

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) berperan dalam mendukung pertumbuhan dan perkembangan anak melalui pengalaman belajar yang sesuai dengan karakteristik usianya. Dalam penyelenggaraan layanan PAUD, lembaga tidak hanya berhubungan dengan anak sebagai peserta didik, tetapi juga dengan orang tua dan lingkungan masyarakat yang mempunyai kebutuhan serta harapan terhadap layanan pendidikan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai konsumen dan perilaku konsumen penting untuk membantu lembaga merancang layanan yang relevan, aman, dan bermutu.

Konsumen pendidikan PAUD memiliki karakteristik yang berbeda dari konsumen barang pada umumnya. Anak merupakan pihak yang menerima manfaat langsung dari pembelajaran, sedangkan orang tua atau wali biasanya menentukan pilihan lembaga, membayar biaya, dan mengevaluasi layanan. Pilihan orang tua dapat dipengaruhi oleh kompetensi guru, metode pembelajaran, keamanan dan kenyamanan lingkungan, fasilitas, lokasi, biaya, serta informasi atau rekomendasi dari keluarga dan masyarakat.
Kajian tentang pilihan orang tua menunjukkan bahwa keputusan tersebut melibatkan berbagai pertimbangan, bukan hanya jarak dan biaya (Mubarok et al., 2026).

Setelah anak terdaftar, pengalaman orang tua terhadap komunikasi, pelayanan guru, fasilitas, dan perkembangan anak turut membentuk penilaian terhadap lembaga. Kesesuaian antara harapan dan persepsi orang tua menjadi aspek penting dalam memahami kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan PAUD (Widyowaty et al., 2024). Dengan demikian, analisis konsumen tidak seharusnya berhenti pada kegiatan promosi atau penerimaan peserta didik, tetapi digunakan sebagai dasar evaluasi layanan yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan mengkaji (1) pihak-pihak yang menjadi konsumen pendidikan PAUD, (2) kebutuhan konsumen dalam layanan PAUD, (3) tahapan perilaku orang tua dalam memilih dan menggunakan layanan, serta (4) penerapan analisis konsumen untuk meningkatkan kualitas layanan. Fokus ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktis bagi pengelola PAUD dalam menyeimbangkan harapan orang tua dengan kepentingan perkembangan anak.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan kajian pustaka naratif. Bahan kajian berasal dari referensi yang telah dicantumkan dalam makalah awal, yaitu artikel yang membahas keputusan orang tua dalam memilih lembaga

pendidikan, persepsi terhadap kualitas layanan PAUD, kepuasan orang tua, serta sumber terjemahan Al-Qur'an yang digunakan untuk menjelaskan perspektif amanah dan kehati-hatian dalam menerima informasi.

Kajian dilakukan melalui pembacaan dan pengelompokan isi sumber ke dalam empat tema: karakteristik konsumen pendidikan PAUD, kebutuhan konsumen, tahapan perilaku konsumen, dan pemanfaatan analisis konsumen untuk peningkatan layanan. Temuan dari sumber dibandingkan secara deskriptif, kemudian disintesiskan menjadi implikasi bagi pengelolaan layanan PAUD. Artikel ini tidak menggunakan data lapangan baru dan tidak dimaksudkan sebagai tinjauan sistematis. Karena itu, kesimpulan dibatasi pada sintesis konseptual atas referensi yang digunakan. Catatan untuk penulis: sebelum pengajuan, lengkapi metode dengan basis data pencarian, kata kunci, rentang tahun, kriteria inklusi-eksklusi, dan jumlah artikel yang benar-benar ditelaah apabila langkah-langkah tersebut dilakukan. Jangan mencantumkan prosedur yang tidak benar-benar dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsumen pendidikan PAUD

Konsumen pendidikan PAUD dapat dipahami sebagai pihak yang menerima manfaat, menggunakan, atau memengaruhi pemilihan layanan pendidikan. Anak merupakan penerima manfaat utama karena program PAUD seharusnya mendukung perkembangan agama dan moral, fisik-motorik, kognitif, bahasa, sosial-emosional, dan seni. Oleh sebab itu, layanan perlu memberi kesempatan kepada anak untuk bermain, bereksplorasi, berinteraksi, dan belajar sesuai tahap perkembangannya.

Orang tua atau wali berperan sebagai pengambil keputusan dan pihak yang menilai pengalaman layanan. Keluarga serta masyarakat juga dapat memengaruhi persepsi melalui rekomendasi, pengalaman, dan informasi tentang suatu lembaga. Dengan demikian, lembaga perlu memahami perbedaan peran tersebut: kebutuhan anak harus menjadi pusat layanan, sedangkan informasi dan komunikasi dengan orang tua menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan. Hubungan antara harapan orang tua dan penilaian terhadap layanan juga dibahas dalam penelitian Widyowaty et al. (2024).

2. Kebutuhan konsumen dalam layanan PAUD

Kebutuhan konsumen mencakup keamanan dan kenyamanan, guru yang kompeten dan peduli, pembelajaran yang sesuai dengan perkembangan, fasilitas yang aman dan memadai, komunikasi yang terbuka, biaya yang terjangkau, serta lokasi yang dapat dijangkau. Aspek-aspek tersebut saling berkaitan. Fasilitas yang mahal, misalnya, tidak otomatis menjamin kualitas pembelajaran jika interaksi guru-anak dan kegiatan belajar belum sesuai dengan kebutuhan perkembangan.

Kompetensi guru menjadi pertimbangan penting karena guru merancang pengalaman belajar, menjaga keamanan, dan membangun hubungan positif dengan anak. Sementara itu, komunikasi yang jelas membantu orang tua

memahami kegiatan, aturan, serta perkembangan anak. Puspitarini et al. (2025) menyoroti persepsi orang tua terhadap kualitas layanan PAUD, sehingga pengalaman pengguna layanan perlu menjadi bahan evaluasi lembaga.

Biaya juga perlu diperhatikan, tetapi tidak seharusnya menjadi satu-satunya ukuran mutu. Lembaga dapat mengutamakan fasilitas dasar yang aman, alat permainan yang sesuai, kebersihan, pengawasan, dan kegiatan belajar yang bermakna. Prioritas peningkatan perlu ditentukan berdasarkan kebutuhan anak dan masukan orang tua, bukan semata-mata untuk membentuk citra sekolah.

3. Tahapan perilaku konsumen dalam memilih PAUD

Perilaku orang tua dalam memilih layanan dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan. Pertama, pengenalan kebutuhan terjadi ketika orang tua menyadari anak membutuhkan pengalaman pendidikan dan interaksi sosial. Kedua, orang tua mencari informasi melalui keluarga, teman, masyarakat, media sosial, informasi resmi lembaga, atau kunjungan langsung. Informasi yang dicari umumnya mencakup program pembelajaran, kompetensi guru, keamanan, fasilitas, lokasi, dan biaya.

Ketiga, orang tua mengevaluasi pilihan dengan membandingkan beberapa lembaga berdasarkan kebutuhan anak dan kemampuan keluarga. Keempat, orang tua mengambil keputusan dengan memilih lembaga yang dianggap paling sesuai. Kelima, setelah layanan digunakan, orang tua menilai pengalaman berdasarkan perkembangan anak, komunikasi, pelayanan guru, fasilitas, dan kenyamanan. Kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam keputusan memilih lembaga, sebagaimana dibahas oleh Ahidin (2019).

Dalam perspektif Islam, kehati-hatian saat memeriksa informasi juga relevan ketika orang tua membandingkan layanan. QS. Al-Hujurat ayat 6 mengajarkan pentingnya meneliti berita sebelum mengambil keputusan. Penerapannya dalam konteks ini dapat berupa pemeriksaan informasi dari sumber yang dapat dipercaya, kunjungan ke sekolah, dan komunikasi langsung dengan pengelola. Ayat tersebut menjadi landasan etis untuk bersikap cermat, bukan alat untuk menyimpulkan kualitas suatu lembaga tanpa bukti.

4. Analisis konsumen untuk meningkatkan kualitas layanan

Analisis konsumen merupakan upaya sistematis untuk mengenali pengguna layanan, memahami kebutuhan dan pertimbangannya, serta mengevaluasi pengalaman setelah layanan diterima. Pada lembaga PAUD, langkah awalnya ialah membedakan kebutuhan anak dari harapan orang tua. Anak membutuhkan pengalaman belajar yang aman dan sesuai tahap perkembangan, sedangkan orang tua juga memerlukan komunikasi, informasi yang jelas, serta keyakinan bahwa lembaga bertanggung jawab**.**

Lembaga dapat mengumpulkan masukan melalui angket sederhana, percakapan dengan orang tua, pertemuan rutin, kotak saran, dan evaluasi keluhan. Data yang terkumpul perlu dikelompokkan, misalnya terkait

pembelajaran, keamanan, komunikasi, fasilitas, dan biaya. Selanjutnya, lembaga menentukan prioritas berdasarkan urgensi, dampak terhadap anak, kemampuan sumber daya, dan frekuensi masalah yang muncul. Pendekatan ini membantu lembaga kecil melakukan perbaikan bertahap tanpa harus mengandalkan promosi berbiaya besar.

Contohnya, apabila orang tua menyatakan informasi perkembangan anak belum disampaikan secara rutin, lembaga dapat membuat laporan perkembangan singkat dan jadwal komunikasi. Jika alat permainan atau lingkungan belum aman, perbaikan keselamatan harus diprioritaskan. Jika pembelajaran dinilai kurang menarik, guru dapat memperkaya kegiatan bermain yang sesuai usia. Dengan demikian, masukan konsumen diterjemahkan menjadi tindakan yang dapat dipantau, bukan hanya dikumpulkan.

Dalam perspektif Islam, QS. An-Nisa ayat 58 memerintahkan penyampaian amanah kepada pihak yang berhak. Prinsip ini dapat dimaknai sebagai pengingat bahwa layanan pendidikan merupakan tanggung jawab yang harus dijalankan secara adil dan sungguh-sungguh. Kepuasan orang tua penting, tetapi tidak boleh membuat lembaga mengabaikan kebutuhan perkembangan anak. Oleh karena itu, strategi pemasaran PAUD yang berkelanjutan perlu didasarkan pada mutu layanan, transparansi, komunikasi, dan kepercayaan.

KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan bahwa konsumen pendidikan PAUD mencakup anak sebagai penerima manfaat utama, orang tua atau wali sebagai pengambil keputusan dan penilai layanan, serta keluarga dan masyarakat yang dapat memengaruhi persepsi terhadap lembaga. Kebutuhan konsumen meliputi keamanan, kenyamanan, kompetensi guru, pembelajaran yang sesuai perkembangan, fasilitas yang memadai, komunikasi, biaya, dan aksesibilitas.

Perilaku orang tua berlangsung melalui pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi pilihan, pengambilan keputusan, dan penilaian setelah menggunakan layanan. Analisis konsumen dapat membantu lembaga memahami harapan pengguna serta menyusun prioritas perbaikan. Masukan orang tua perlu diolah menjadi tindakan yang terukur, dengan tetap menempatkan kepentingan dan perkembangan anak sebagai pusat penyelenggaraan PAUD. Artikel ini memiliki keterbatasan karena menggunakan kajian pustaka naratif dan tidak mengumpulkan data lapangan baru. Penelitian berikutnya dapat menguji faktor-faktor pemilihan lembaga melalui wawancara atau angket kepada orang tua di beberapa lembaga PAUD agar diperoleh gambaran yang lebih kontekstual.

DAFTAR PUSTAKA

Ahidin, U. (2019). Analisis keputusan orang tua siswa memilih lembaga pendidikan melalui kualitas pelayanan jasa pendidikan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2). https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2456

Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia. (2015). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Budiharjo. (2023). Pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua. *Ethfal: Journal of Islamic Education for Young Children*.

Mubarok, I. M. R., Vijayanti, A. M., Mundakir, D. P., & Syafiqah, N. J. (2026). Parental considerations in choosing early childhood education institutions in RT/RW neighborhoods in South Tangerang City. *Kiddie: Early Childhood Education and Care Journal*, 4(1). https://doi.org/10.52593/kid.04.1.04

Puspitarini, W. A., Chasanatun, F., & Afifah, D. R. (2025). Persepsi orang tua tentang kualitas layanan PAUD. Seminar Nasional Sosial, Sains, Pendidikan, Humaniora (SENASSDRA), 4(3

Widyowaty, E., Novitawati, & Sulaiman. (2024). Analisis ekspektasi dan persepsi orang tua terhadap layanan PAUD di TK. *Journal of Education Research*, 5(3). https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1350