

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang terus berkembang begitu cepat saat ini mengharuskan suatu negara untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas salah satunya dengan meningkatkan kualitas pendidikan. Pendidikan merupakan proses untuk memperoleh sebuah pengajaran untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kualitas pendidikan yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang baik. Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, pendidikan yang berkualitas akan berpengaruh pada kemajuan diberbagai bidang. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seseorang, baik dalam keluarga, masyarakat, dan bangsa. Kesuksesan dalam bidang pendidikan dapat dicapai suatu bangsa apabila ada usaha yang dilakukan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Upaya meningkatkan mutu pendidikan dalam proses belajar mengajar menjadi perhatian penting karena sangat mempengaruhi dalam tersampainya materi yang diajarkan. Materi dapat terserap dengan baik oleh siswa jika proses belajar mengajar dilaksanakan dengan cara efektif. Cara efektif yang dimaksud adalah berbagai media pembelajaran yang dapat menunjang tersampainya materi dengan lebih baik. Peserta didik menjadi cepat menangkap materi yang diberikan karena media pembelajaran yang digunakan. Keberlangsungan proses belajar dan pembelajaran yang baik akan tercapai dengan adanya dukungan dari seluruh komponen pendidikan terutama media pembelajaran. Di era teknologi modern dengan terciptanya media pembelajaran yang aneka ragam merupakan upaya untuk memperbaiki dan mengembangkan kualitas pendidikan. Tujuan media pembelajaran yaitu memperjelas dan mempermudah penyampaian pesan

agar tidak terlalu verbal dan mengatasi keterbatasan waktu, ruang, dan daya indera peserta didik maupun instruktur (Riyana, 2007:6).

Media pembelajaran menempati posisi yang strategis dalam proses pembelajaran karena menjadi perantara informasi pengetahuan dari guru kepada siswanya. Banyak manfaat yang diberikan media pembelajaran kepada siswa, manfaat media antara lain menarik perhatian siswa sehingga dapat menumbuhkan minat belajar siswa serta meningkatkan hasil belajar siswa dan menjadi metode alternatif dalam belajar karena siswa tidak semata-mata mendapatkan pembelajaran dari satu sumber. Menurut Rossi dan Braedle dalam Sanjaya (2013: 163) menyatakan media pembelajaran adalah seluruh alat dan bahan yang dapat dipakai untuk mencapai tujuan pendidikan seperti radio, televisi, buku koran, majalah dan sebagainya. Selain itu, Nana Sudjana (dalam Anriyadi, 2010: 2) menyatakan, ada beberapa alasan berkenaan dengan pemanfaatan media, diantaranya; pembelajaran akan lebih menarik perhatian siswa, bahan ajar akan lebih mudah dipelajari oleh siswa, metode mengajar akan lebih bervariasi, dan siswa akan lebih banyak aktif dalam proses kegiatan belajar bahkan penggunaan media akan dapat mempertinggi kualitas proses dan hasil pengajaran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Ayu Wulandari (2016) tentang pengembangan media pembelajaran, bahwa hasil penggunaan media pembelajaran terbukti dapat meningkatkan minat belajar siswa. Media pembelajaran yang efektif dan tepat sasaran akan membantu meningkatkan minat belajar siswa khususnya mata pelajaran Matematika.

Mata pelajaran Matematika ialah salah satu ilmu yang sangat diperlukan dalam kehidupan manusia, karena melalui matematika ini siswa dilatih agar mampu berpikir dengan sistematis, logis, kritis, dan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya dalam kehidupan nyata (Muzaini et al., 2021; Yunitasari et al., 2019). Laporan National Research Council (NRC) juga menyatakan bahwa matematika adalah kunci dari kesempatan, bukan lagi hanya pada bahasa, melainkan saat ini matematika berkontribusi secara

langsung dan mendasar terhadap bisnis, keuangan, kesehatan dan pertahanan (Nelson, et al., 2016). Mata pelajaran Matematika sangat diperlukan untuk kehidupan sehari-hari. Namun pada kenyataan kondisi saat ini kemampuan siswa dalam menguasai mata pelajaran Matematika masih sangat rendah. Berdasarkan laporan data hasil ujian nasional di Indonesia yang diperoleh melalui pusat penilaian pendidikan tahun 2019 diketahui nilai UN mata pelajaran matematika menduduki posisi terendah. Menurut data kemendikbud, Matematika adalah salah satu pelajaran yang dianggap sulit oleh siswa. Selain itu berdasarkan hasil penelitian Mutiara (2021) pada perspektif guru terhadap pelajaran Matematika adalah pelajaran yang sulit.

Banyak faktor yang dapat membuat siswa menganggap Matematika sebagai pelajaran yang sulit seperti (1) anggapan bahwa Matematika itu sulit sehingga banyak siswa yang di awalnya hanya mendengar dari teman atau orang lain bahwa Matematika itu sulit menjadikan siswa merasa cemas sejak awal; (2) belajar Matematika membutuhkan waktu dan usaha yang ekstra yang memerlukan waktu dan usaha yang lebih untuk memahaminya sehingga siswa mungkin tidak merasa termotivasi untuk menghabiskan waktu dan usaha ekstra untuk belajar Matematika; (3) kurangnya dasar yang kuat dalam Matematika mungkin merasa terus tertinggal karena tidak memahami konsep dasar yang diperlukan untuk memahami hal yang lebih kompleks; (4) kurangnya pemahaman tekstual yang Matematika memiliki simbol dan notasi yang khusus, dan siswa mungkin kesulitan dalam memahami apa yang sebenarnya dimaksud karena tidak memahami simbol dan notasi tersebut. Hasil penelitian Jalal (2022) menemukan hasil bahwa para subjek menganggap Matematika sebagai mata pelajaran yang secara umum cukup sulit. Subjek yang menganggap bahwa Matematika cukup sulit khususnya pada topik tertentu, misalnya bilangan pecahan materi perkalian, pengurangan, pembagian, akar pangkat tiga. Hal ini sejalan dengan pendapat (Siregar, 2017) bahwa penguasaan peserta didik pada bilangan topik tertentu di Matematika misalnya pecahan, desimal dan aritmatika (soal cerita) masih pada kategori kurang.

Berdasarkan alasan-alasan tersebutlah, banyak siswa yang menganggap Matematika sebagai pelajaran sulit. Namun permasalahan yang paling mendasar adalah metode pembelajaran yang dipakai oleh guru ke siswa cenderung monoton sehingga siswa mudah bosan dan akhirnya siswa menjadi bosan. Oleh karena itu diperlukan metode pembelajaran matematika yang efektif, efisien, dan tepat sasaran bagi peserta didik salah satunya adalah metode pembelajaran dengan menggunakan produk merek Gemari Tematik.

Gemari Tematik adalah produk dengan program sistem pembelajaran yang dirancang untuk mengajak peserta didik menyukai mata pelajaran khususnya Matematika. Metode pembelajaran produk Gemari Tematik mulai dipasarkan sejak tahun 2022 dan saat ini sekitar 23.817 pengguna di seluruh Indonesia. Gemari Tematik adalah pengembangan metode pembelajaran yang menggunakan pendekatan kepada anak, dengan game, animasi dan cara-cara yang membuat anak suka belajar Matematika dan sehingga mereka tidak bosan dan ingin belajar kembali.

Adapun produk yang dikeluarkan oleh Gemari Tematik yang dikembangkan dan diberikan kepada membernya adalah berupa bentuk flashdisk yang berisikan video-video pembelajaran Matematika, yang didalamnya sudah tersusun materi pembelajaran mulai prasekolah, SD, SMP, SMA. Diharapkan dengan menggunakan media flashdisk yang dilengkapi dengan OTG ini dapat memudahkan orangtua dan anak saat proses belajar dan dapat digunakan melalui HP, TV, Laptop. Sehingga mudah dipelajari kapanpun dan dimanapun, tanpa boros kuota internet, dan dapat dipelajari berulang. Dengan demikian Gemari Tematik dapat membantu anak-anak untuk belajar matematika dengan mudah, tanpa kendala mengikuti kursus mahal, tanpa biaya berlangganan, dan tidak membutuhkan akses internet. Berdasarkan banyaknya manfaat yang didapat oleh pelanggan, namun belum semua masyarakat di Indonesia menggunakan Gemari Tematik. Data jumlah masyarakat Indonesia yang menjadi pelanggan Gemari Tematik hanya

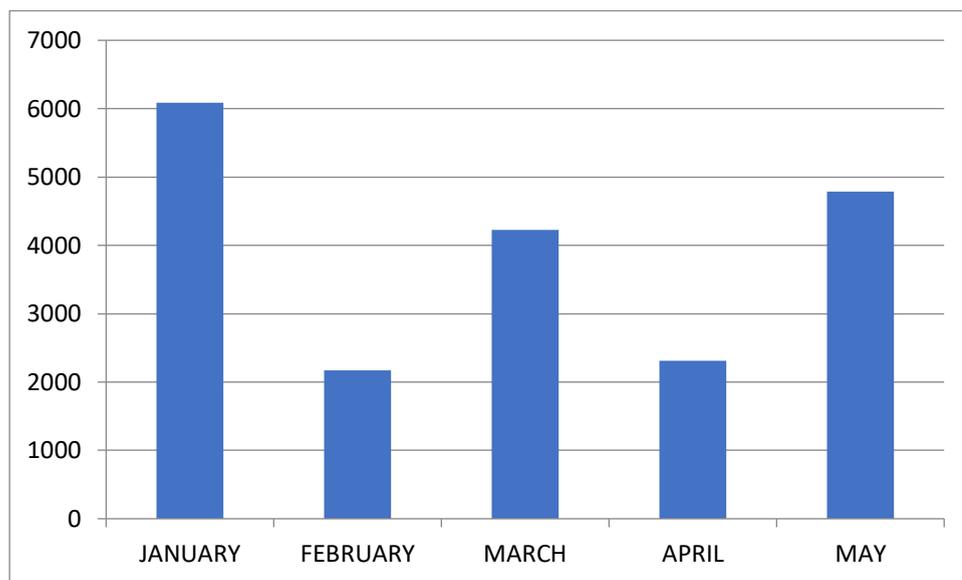
tersebar di 33 Provinsi dari 38 Provinsi di Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Gemari Tematik Tahun 2023

NO	Provinsi	Jumlah Pelanggan
1	Jawa Barat	3300
2	Jawa Timur	2392
3	Jawa Tengah	1754
4	DKI Jakarta	1635
5	Sumatera Utara	1561
6	Sulawesi Selatan	1194
7	Banten	1083
8	Papua	855
9	Riau	815
10	Kalimantan Timur	781
11	Nusa Tenggara Timur	700
12	Bali	636
13	Sumatera Selatan	624
14	Sumatera Barat	540
15	Sulawesi Utara	533
16	DI Yogyakarta	485
17	Nusa Tenggara Barat	474
18	Kalimantan Barat	440
19	Lampung	423
20	Kalimantan Tengah	378
21	Sulawesi Tengah	366
22	Sulawesi Tenggara	344
23	Maluku	323
24	Kalimantan Selatan	316
25	Kepulauan Riau	307
26	Jambi	304
27	Nangroe Aceh Darussalam	303
28	Maluku Utara	212
29	Kepulauan Bangka Belitung	188
30	Sulawesi Barat	157
31	Bengkulu	156
32	Kalimantan Utara	137
33	Gorontalo	101
JUMLAH		23.817

Sumber: Gemari Tematik (2023)

Pada Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa jumlah pelanggan belum sepenuhnya tersebar di masing-masing Provinsi di Indonesia dan hanya sebagian kecil masyarakat yang menjadi pelanggan Gemari Tematik dari banyaknya jumlah pelajar di Indonesia. Selain itu, berdasarkan jumlah pelanggan Gemari Tematik pada bulan Januari sampai bulan Mei 2023 memiliki pergerakan yang fluktuatif dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Pergerakan Jumlah Pelanggan Gemari Tematik Pada Bulan Januari Sampai Bulan Mei 2023

Pada gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah pelanggan Gemari Tematik tertinggi di bulan Januari, namun pada bulan Februari jumlah penambahan pelanggan mengalami penurunan dari bulan sebelumnya yaitu hanya 35 persen dari jumlah pelanggan sebelumnya. Akan tetapi pada bulan selanjutnya mengalami kenaikan namun tidak sebanyak jumlah penambahan pada bulan Januari. Artinya berdasarkan jumlah pelanggan Gemari Tematik pada bulan Januari sampai bulan Mei 2023 memiliki pergerakan yang fluktuatif.

Pergerakan penambahan jumlah pelanggan yang fluktuatif dan rendahnya pelanggan Gemari Tematik tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor

diantaranya terdapat kelemahan dari produk Gemari Tematik disajikan dalam bentuk flashdisk edukasi adapun kekurangan atau kelemahan didalamnya yaitu minimnya akses konsultasi oleh member kepada mentor, dan mudahkan tindakan duplikasi file tanpa izin. Selain itu di era saat ini Indonesia terus mengembangkan jasa pendidikan berbentuk pembelajaran elektronik atau *education technology (edutech)* dan telah banyak pilihan produk *edutech* dengan beberapa merek yang menjadi ancaman yang perlu dipertimbangkan oleh Gemari Tematik, untuk itu dibutuhkan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap merek sehingga produk dapat direkomendasikan oleh pelanggan kepada orang lain. Loyalitas akan berdampak pada komitmen pelanggan terhadap suatu produk karena adanya kedekatan emosional dan psikologis (Sumarwan et al. 2019). Selain itu, bertahannya produk yang beredar dipasaran diperlukan kegiatan promosi untuk berperan aktif dalam memperkenalkan, memberitahukan dan mengingatkan kembali manfaat suatu produk. Kegiatan promosi akan mendorong konsumen untuk lebih puas terhadap produk serta menciptakan loyalitas terhadap merek produk tersebut. Menurut Wijayanto (2013) loyalitas konsumen mempunyai peran yang penting di dalam sebuah perusahaan, mempertahankan konsumen sama artinya dengan meningkatkan kinerja keuangan dan kinerja kelangsungan hidup perusahaan.

Loyalitas merek merupakan pertimbangan utama ketika menempatkan nilai pada merek yang akan dibeli atau dijual, karena basis pelanggan yang sangat loyal dapat diharapkan menghasilkan penjualan dan aliran laba yang sangat dapat diprediksi. Pentingnya loyalitas merek mengharuskan perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan. Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen (Ismail & Yusrizal, 2016). Kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang diharapkan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Rasa puas seseorang akan mendorong seseorang akan lebih loyalitas terhadap produk tersebut.

Menurut Hudzaifah (2018) mengatakan bahwa produk adalah hal yang dapat membuat konsumen untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk barang maupun jasa. Putri *et al.* (2015) dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Vernadila (2020) menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. Berdasarkan uraian di atas maka diperlukan penelitian terkait **“Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Merek dan Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?
4. Apakah terdapat pengaruh antara promosi terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?
5. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?
7. Apakah terdapat pengaruh promosi melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.1.1 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening.

1.3.2 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian tersebut adalah Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian tersebut adalah Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah pada 1 Juli 2023 sampai dengan selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.
2. Menganalisis apakah terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.
3. Menganalisis apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.

4. Menganalisis apakah terdapat pengaruh antara promosi terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.
5. Menganalisis apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.
6. Menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas produk melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.
7. Menganalisis apakah terdapat pengaruh promosi melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Gemari Tematik pada metode pembelajaran Matematika di Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Hasil dari penelitian untuk menyelesaikan pendidikan peneliti di jenjang pascasarjana dan menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Merek dan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan peneliti, serta melatih diri dalam berpikir logis, sistematis dan ilmiah.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan akan hal – hal yang dapat membuat pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia semakin tertarik untuk menggunakan produk tersebut.

1.5.3 Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah pembukuan karya ilmiah bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung khususnya tentang Determinan Terhadap Loyalitas Melalui

Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening.

1.5.4 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pendukung dan dasar bahan pembanding untuk penyusunan tesis khususnya tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening”.

1.6.2 Bab II : Landasan Teori

Bab ini tentang teori - teori yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening, penelitian terdahulu dan kerangka pikir serta hipotesis.

1.6.3 Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi

operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Gemari Tematik Pada Metode Pembelajaran Matematika Di Indonesia Sebagai Variabel Intervening.

1.6.4 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pembahasan dan analisis dari hasil penelitian.

1.6.5 BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana pada bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian yang berguna bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN