

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

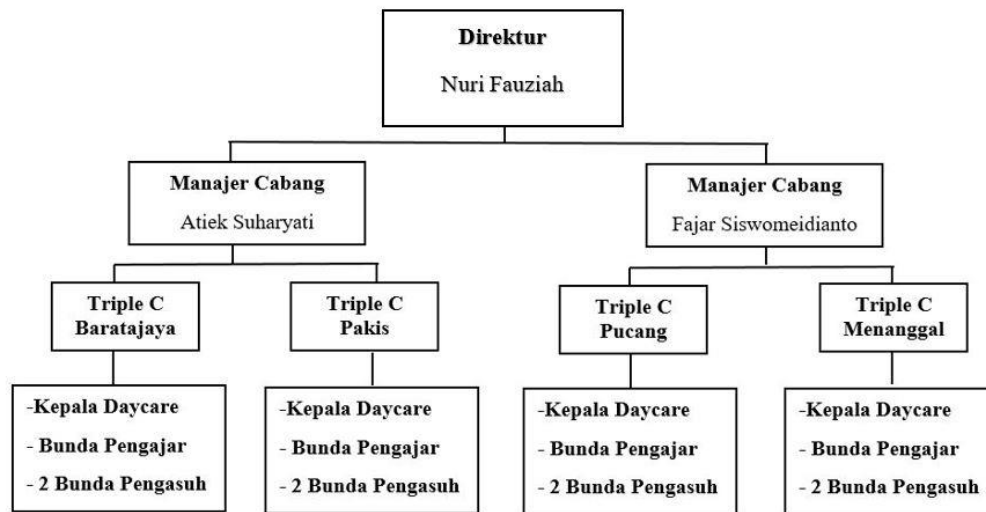
4.1. Profil Triple C

4.1.1. Gambaran Umum Triple C

Taman pengasuhan anak Triple C (Cahaya Children Centre) adalah sebuah tempat penitipan anak yang berlokasi di Surabaya. TPA Triple C didirikan pada tahun 2012 oleh Ibu Nuri Fauziah. Dari tahun 2012 – 2018 Triple C sudah memiliki 4 cabang di Surabaya, yaitu di Pakis, Menanggal, Pucang, dan Baratajaya. Triple C memiliki konsep *integrated school* dan *daycare* dengan kurikulum stimulasi yang disesuaikan dengan tahapan tumbuh kembang anak. Triple C mengadopsi atmosfer rumah sebagai tempat pengasuhan terbaik sesuai dengan moto Triple C, yaitu rumah kedua buah hati anda. Jumlah tenaga kerja yang berada di Triple C sebanyak 19 orang.

4.1.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Triple C sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 4.1. berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Triple C

Sumber: Taman Pengasuhan Anak Triple C, 2018

4.2. Profil Informan

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini bersumberkan dari informan penelitian. Penelitian menggunakan 22 orang informan penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2.

Tabel 4.1

Profil Informan Penelitian (Karyawan Triple C)

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Jabatan	Lama Bekerja	Jenjang Karir
1	Nuri Fauziah	Perempuan	Owner + Direktur utama	6 tahun	2012-2014 Kepala daycare + Owner 2015-2018 Direktur utama + Owner
2	Atiek Surhayati	Perempuan	Kepala Divisi + Manajer Cabang	4 tahun	2014-2016 Kepala Daycare cab. Baratajaya 2016-2017 Kepala daycare + Kepala divisi daycare 2017-2018 Kepala divisi + Manajer cabang
3	Rofiqotul Izzah Nur Ilmiyah	Perempuan	Kepala daycare cab. Pucang (1)	4 tahun	2014-2016 Bunda pengajar cab. Barata 2016-2018 kepala daycare cab.Pucang
4	Ella Nurhayati	Perempuan	Kepala daycare cab. Baratajaya (2)	4 tahun	2014-2017 Bunda pengajar 2018 Kepala daycare cab.Barata
5	Maria Ulfa	Perempuan	Kepala daycare cab. Pakis (3)	5 tahun	2013-2014 Bunda Pengasuh 2015-2018 Kepala daycare cab.Pakis
6	Rahmadanisful Chamiddiyah	Perempuan	Kepala daycare	5 tahun	2013-2014 Bunda Pengajar

			cab.Menanggal (4)		2015-2018 Kepala daycare cab. Menanggal
7	Idea Rahmania	Perempuan	Bunda Pengajar (1)	1 tahun	2017-2018 Bunda Pengajar
8	Iswatun Chasanah	Perempuan	Bunda Pengajar (2)	3 tahun	2015-2018 Bunda Pengajar
9	Devin Ari Sagita	Perempuan	Bunda Pengajar (3)	3 tahun	2015-2018 Bunda Pengajar
10	Dewi Masita	Perempuan	Bunda Pengajar (4)	1 tahun	2017-2018 Bunda Pengasuh
11	Ditha Anasti	Perempuan	Bunda Pengasuh (1)	1 tahun	2017 Bunda Pengasuh
12	Fatmala Riezqy Ali	Perempuan	Bunda Pengasuh (2)	1 tahun	2017 Bunda Pengasuh
13	Diah Ayu Panca	Perempuan	Bunda Pengasuh (3)	6 tahun	2012-2018 Bunda Pengasuh
14	Yeni Trisnawati Ningrum	Perempuan	Bunda Pengasuh (4)	1.5 tahun	2016-2018 Bunda Pengasuh
15	Chusnul Karomah Doni Reti	Perempuan	Bunda Pengasuh (5)	3 tahun	2014-2018 Bunda Pengasuh

Tabel 4.2
Profil Informan Penelitian (Wali Murid Triple C)

No	Nama Wali Murid	Lama Menitipkan	Jumlah anak yang dititipkan
1	Rieska Maharani	4 & 2,5 tahun	2 anak
2	Rizkian Nissa	1,5 tahun	1 anak
3	Alfina Nur Utami	4 & 1 tahun	2 anak
4	Wahyu Susiloningsih	3 bulan	1 anak
5	Rahmi Mufiyanti	2 tahun	1 anak
6	Dinny Indriani Dewi	3 bulan	1 anak
7	Daniar Hajar Maulina	6 bulan	1 anak

4.3. Analisis Pembuktian Kepercayaan Orang Tua Terhadap Triple C

Berikut ini adalah analisis untuk membuktikan bahwa terdapat kepercayaan orang tua terhadap Triple C. Analisis pembuktian kepercayaan orang tua didasarkan dari adanya kepercayaan kognitif dan afektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian ditemukan *first order category* dan *second order themes* yang menunjukkan adanya kepercayaan kognitif dan afektif orang tua dalam memilih Triple C. Gambar 4.2 menunjukkan *first order category* dan *second order themes* yang membuktikan adanya kepercayaan orang tua. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat kepercayaan kognitif dan kepercayaan afektif dari orang tua dalam menitipkan anaknya di Triple C.

4.3.1. Aggregate Dimensions: Kepercayaan Kognitif

Kepercayaan kognitif atau kredibilitas (*credibility*) adalah kesediaan pelanggan untuk bersandar atau bergantung pada kompetensi (*competence*) dan keandalan (*reliability*) penyedia layanan (Jhonson dan Grayson, 2005). Kepercayaan kognitif ditunjukkan dengan adanya keyakinan orang tua terhadap kompetensi penyedia layanan dan keandalan penyedia layanan.

4.3.1.1. Second Order Themes: Yakin dengan Kompetensi dari Penyedia

Layanan

Dalam menitipkan anaknya orang tua yakin dengan kompetensi dari penyedia layanan yaitu tempat penitipan anak. Keyakinan ini karena adanya kompetensi Triple C dalam menstimulus gerakan motorik dan tumbuh kembang anak, kompetensi Triple C dapat membuat anak mampu bersosialisasi dengan baik, kompetensi bunda pengasuh dan bunda pengajar yang berasal dari lulusan perawat dan guru PAUD, kompetensi bunda pengasuh dan bunda pengajar yang aktif dan *helpful*, kompetensi Triple C dalam menyediakan kurikulum yang bagus, kompetensi Triple C dalam menyediakan kondisi lingkungan yang bersih, dan kompetensi Triple C dalam menyediakan kurikulum pendidikan yang bagus.

Tabel 4.3***Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme***

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Orang tua yakin dengan kompetensi Triple C dalam menstimulus gerakan motorik dan tumbuh kembang anak	“...pertimbangan ke-2 karena Triple C punya program pengembangan anak, jadi tidak hanya berfungsi menitipkan anak tetapi ada program stimulasi sesuai dengan usia dan tumbuh kembang anak” (WALI MURID 5) “Sebenarnya saya tau Triple C dari internet dan saya titipkan ke cabang Pakis karna terdekat dengan rumah.... selain itu setau saya di Triple C banyak menstimulus gerakan motorik baik kasar dan halus.... sehingga saya makin yakin menitipkan anak saya di situ” (WALI MURID 4)
b. Orang tua yakin dengan kompetensi Triple C yang dapat membuat anak mampu bersosialisasi dengan baik setelah dititipkan di Triple C	“Sebenarnya awal saya agak setengah hati, tapi karna saya dan suami saya sama-sama kerja dan tidak ada yang mengasuh anak saya dan dari ceritanya temen suami saya kalau anaknya bisa bersosialisasi dengan baik setelah dititipkan di Triple C akhirnya perlahan-lahan saya percaya” (WALI MURID 6)
c. Orang tua yakin dengan kompetensi bunda pengasuh dan bunda pengajar yang berasal dari lulusan perawat dan guru PAUD	“Karna saya udah pernah di daycare lain jadi bisa membandingkan kualitas daycare nya...nanny nya ada yang lulusan perawat dan guru paud” (WALI MURID 3)
d. Orang tua yakin dengan kompetensi bunda pengasuh dan bunda pengajar yang aktif dan <i>helpful</i>	“Yang membuat saya menitipkan ke Triple C....Keempat bunda-bunda pengajar yang sangat aktif dan <i>helpful</i>” (WALI MURID 1)
e. Orang tua yakin dengan kompetensi Triple C dalam menyediakan kurikulum yang bagus	“...Plus kurikulumnya bagus..” (WALI MURID 3)
f. Orang tua yakin dengan kompetensi Triple C dalam menyediakan tempat TPA yang bersih	“...dan tempat nya juga bersih...” (WALI MURID 3)
g. Orang tua yakin dengan kompetensi Triple C dalam menyediakan kurikulum pendidikan yang bagus	“..konsep yang ditawarkan di Triple C bukan hanya tempat penitipan anak, tetapi di Triple C diberikan juga kurikulum pendidikan (sebagai mana di PAUD/PG)...Triple C juga memberikan pendidikan agama.” (WALI MURID 1)

4.3.1.2. *Second Order Themes: Yakin dengan Keandalan dari Penyedia Layanan*

Dalam menitipkan anaknya orang tua yakin dengan keandalan dari penyedia layanan yaitu tempat penitipan anak. Keyakinan ini karena adanya keandalan penyedia layanan dalam memberikan kabar anak secara rutin dan bunda pengasuh dan bunda pengajar yang dapat diandalkan untuk mengasuh dan memantau keseharian anak.

Tabel 4.4

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Yakin dengan keandalan Triple C dalam memberikan kabar anak secara rutin	“...selalu update kabar anak kita..” (WALI MURID 3)
b. Orang tua yakin dengan bunda pengasuh dan bunda pengajar yang dapat diandalkan untuk mengasuh dan memantau keseharian anak	“Yang membuat saya menitipkan ke Triple C. pertama Saya membutuhkan tempat dan orang-orang yang bisa saya percaya untuk mengasuh dan memantau keseharian anak saya karena saya dan suami sama-sama bekerja..” (WALI MURID 1)

4.3.2. *Aggregate Dimensions: Kepercayaan Afektif*

Kepercayaan afektif atau kebajikan (*benevolence*) adalah kepercayaan pelanggan yang didasarkan pada perasaan yang dihasilkan dari kemampuan kepedulian dan perhatian yang ditunjukkan oleh penjual (Jhonson dan Grayson, 2005). Kepercayaan afektif ditunjukkan dengan adanya kemantapan hati orang tua terhadap kepedulian pengasuh dan bunda pengajar terhadap orang tua dan keyakinan orang tua dengan kepedulian bunda pengasuh dan bunda pengajar terhadap anak

4.3.2.1. *Second Order Themes: Orang Tua Mantap Hatinya dengan Kepedulian Bunda Pengasuh dan Bunda Pengajar Terhadap Orang Tua*

Dalam menitipkan anaknya orang tua merasa mantap hatinya setelah bertemu dengan bunda pengasuh dan bunda pengajar Triple C. Orang tua merasa mantap hatinya setelah saling bercerita dengan bunda pengasuh dan bunda pengajar Triple C.

Tabel 4.5***Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme***

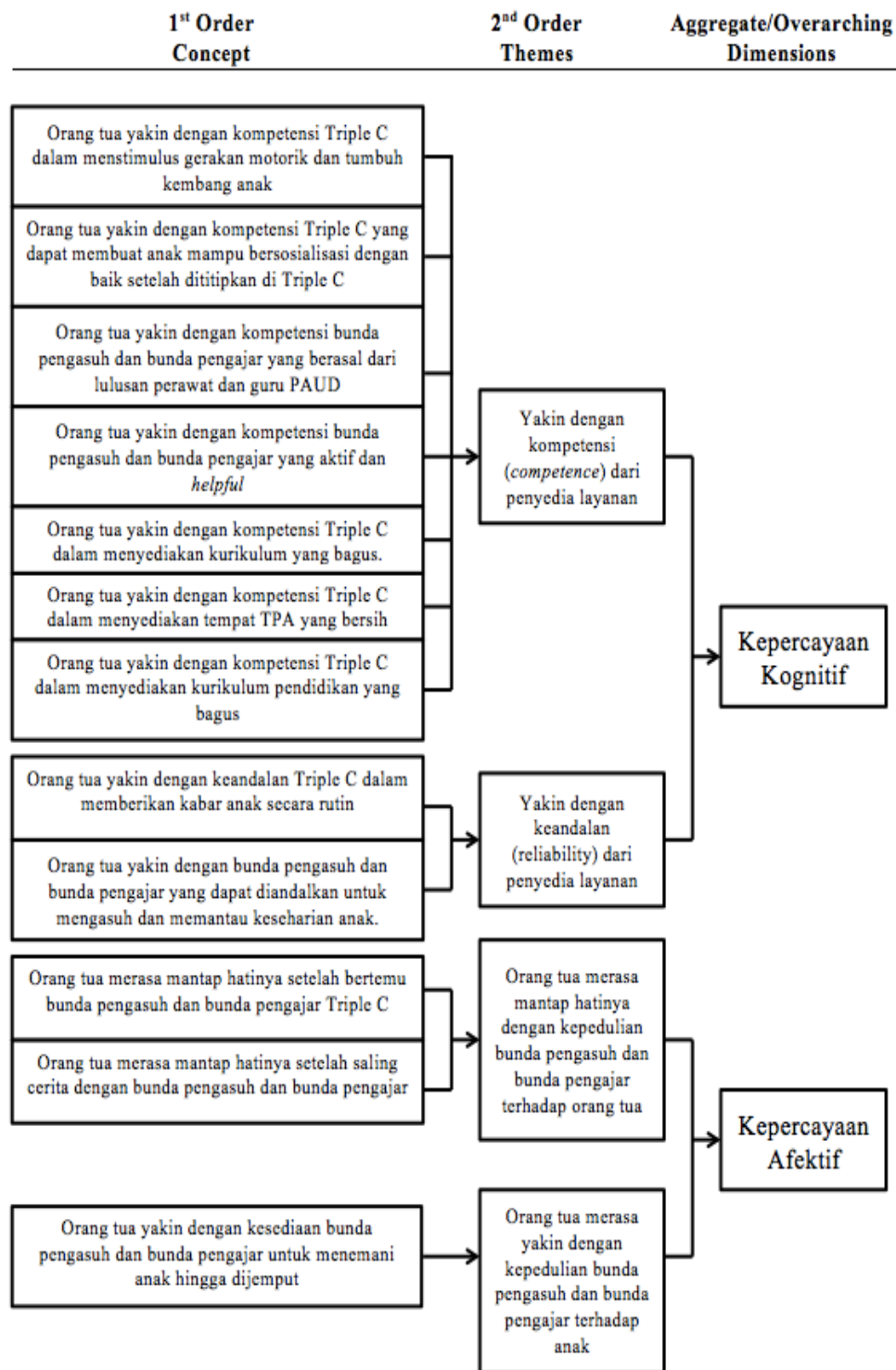
1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Orang tua merasa mantap hatinya setelah bertemu bunda pengasuh dan bunda pengajar	“saya survei beberapa daycare saya sreg di sana. Survei sampai masuk-masuk ke dalam trus ketemu buunda-bundanya akhirnya saya sreg.” (WALI MURID 2)
b. orang tua merasa mantap hatinya setelah saling cerita dengan bunda pengasuh dan bunda pengajar	“kenal sama bunda-bundanya dan saling cerita, akhirnya lebih yakin” (WALI MURID 7)

4.3.2.2. Second Order Themes: Orang Tua Merasa Yakin dengan Kepedulian**Bunda Pengasuh dan Bunda Pengajar terhadap Anak**

Dalam menitipkan anaknya orang tua merasa yakin dengan kepedulian dari bunda pengasuh dan bunda pengajar terhadap orang tua. Keyakinan ini karena adanya kesediaan bunda pengasuh dan bunda pengajar untuk menemani anak hingga dijemput.

Tabel 4.6***Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme***

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Orang tua yakin dengan kesediaan bunda pengasuh dan bunda pengajar untuk menemani anak hingga dijemput	“Pertimbangan utama bunda tinggal di Triple C, sehingga anak bisa overtime. Ayah bisa jemput di atas jam 18...” (WALI MURID 5)

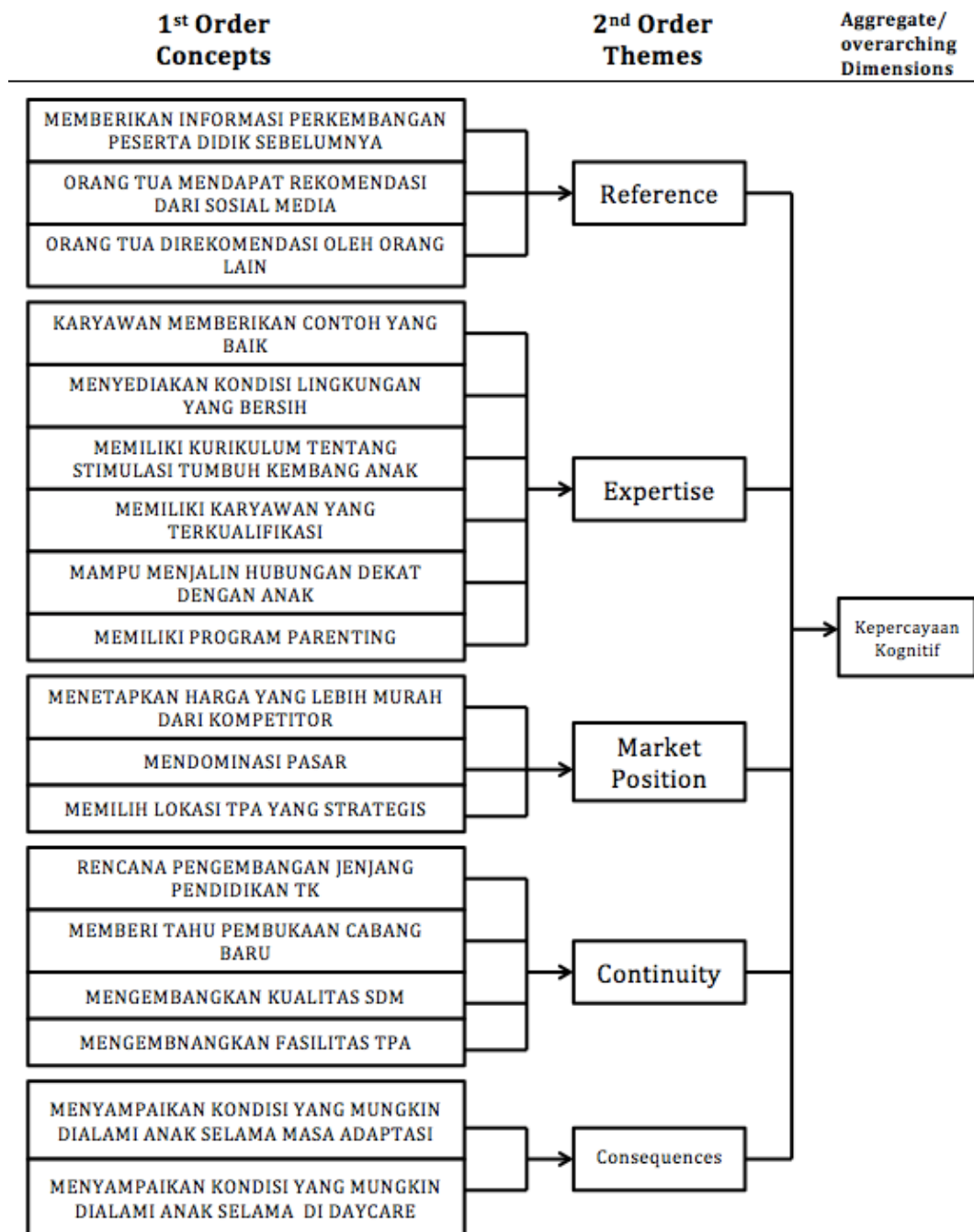


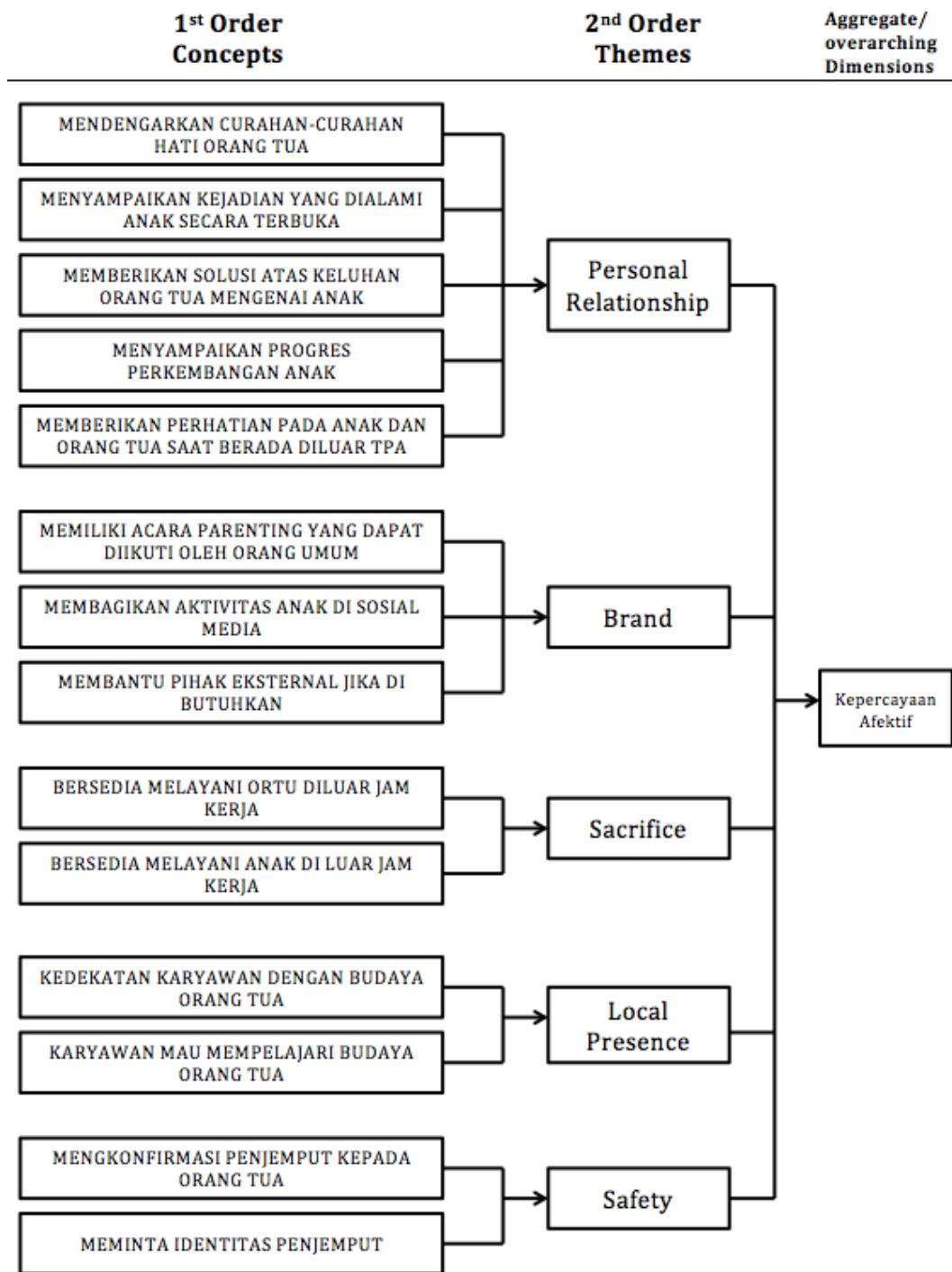
Gambar 4.2 Struktur Data Pembuktian Kepercayaan Orang Tua Terhadap Triple C

4.4. Analisis Proses Memengaruhi Kepercayaan Orang tua

Analisis terbentuknya kepercayaan orang tua didasarkan dari strategi-strategi yang memengaruhi kepercayaan orang tua dalam menitipkan anak di Triple C. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian ditemukan *first order category* dan *second order themes* yang memengaruhi kepercayaan kognitif dan afektif orang tua dalam memilih Triple C. Gambar 4.3 menunjukkan *first order category* dan *second order themes* yang memengaruhi kepercayaan orang tua.

Dari hasil analisis diperoleh strategi-strategi yang digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif dan afektif. Kepercayaan kognitif dipengaruhi dengan strategi *reference*, *expertise*, *market position*, *continuity*, dan *consequences*. Kepercayaan afektif dipengaruhi dengan strategi *personal relationship*, *brand*, *sacrifice*, *local presence*, dan *safety*.





Gambar 4.3. First Order Category dan Themes yang Memengaruhi Kepercayaan Orang Tua Dalam Memilih Triple C

4.4.1. *Aggregate Dimensions: Kepercayaan Kognitif*

Kepercayaan kognitif adalah kesediaan pelanggan untuk bersandar atau bergantung pada kompetensi (*competence*) dan keandalan (*reliability*) penyedia layanan (Johnson & Grayson, 2005). Kepercayaan orang tua dalam memilih Triple C sebagai TPA juga didasarkan pada kompetensi dan keandalan dari Triple C, yaitu (Valtakoski, 2015). Kepercayaan kognitif dipengaruhi dengan startregi *reference*, *expertise*, *market position*, *continuity*, dan *consequences*.

4.4.1.1. *2nd Order Themes: Reference*

Strategi ini memengaruhi kepercayaan pelanggan menggunakan referensi dari pelanggan sebelumnya mengenai kemampuan penjual. Pada saat calon wali murid datang biasanya kepala TPA akan memberikan informasi-informasi perkembangan peserta didik Triple C sebelumnya yang sudah berhasil contohnya seperti diberitahukan dulu lama masa adaptasinya berapa bulan sekarang sudah bisa beradaptasi, awalnya tidak bisa minum susu di gelas sekarang sudah bisa, dan anak yang awalnya telat berbicara sekarang sudah lancar. Orang tua juga biasanya datang ke Triple C karena orang tua direkomendasi oleh orang lain seperti teman, keluarga, tetangga, dan lain sebagainya. Orang tua juga mendapat rekomendasi dari internet seperti facebook, instagram, blog, google, dan lain sebagainya.

Tabel 4.7

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Memberikan informasi perkembangan peserta didik sebelumnya	"....ibu tenang aja di sini juga rata-rata dulunya juga nangis, tapi akhirnya karna udah lama udah berapa tahun di sini akhirnya jadi pinter..." (KEPALA DAYCARE 3) " dulu yang paling cepet di sini nangisnya seminggu, yang paling lama ada yang 3 bulan dari pagi sampe sore nangisss terus . iyaa.. ada yang nangis nya cuman dateng tapi nangisnya 1 tahun nangis terus" (KEPALA DAYCARE 3) "biasanya saya nunjukkin yang paling parah ini anaknya dulu... kalau nangis udah kayak kesurupan dulu, kan juga pernah ada kan sperti itu. Sekarang

uda pinter karna udah 2 tahun di sini" (KEPALA DAYCARE 3)

"....lihat dari progress anak semisal anaknya yang awalnya nggak bisa minum susu , sekarang bisa minum susu digelas..." (KEPALA DAYCARE 2)

"....saya sih biasanya memperlihatkan ini kondisi anak-anak yang sudah aa selesai dari masa adptasi ... ini anak-anak yang sudah nyaman sudah bermain ya sudah happy gitu ketika sudah ditinggal orang tuanya" (KEPALA DAYCARE 2)

".....iya di sini juga ada kok kemarin juga ada ananda yang dititipkan sama neneknya dan ternyata kalau sama nenek kan di... kebanyakan kan nggak faham perkembangan anak. Akhirnya kan dibiarin, nggak diajak ngobrol, dan akhirnya speech delay gitu...." (KEPALA DAYCARE 2)

"...pertama kakaknya coba dulu. Trus ee apa namanya ternyata udah ada perubahan banyak, perubahan di sini adeknya dititipin kek gitu" (KEPALA DAYCARE 4)

"..ada sedikit crita-crita ya kayak misalnya o iya dulu di kami kayak ada kasus yang dulu misalkan speech delay sekarang udah bisa.." (OWNER)

"..karena mereka survei ya jadi kita lebih tau ya lebih bisa ngasih contoh.....' ini loh bunda si A nih. Oo ini sampai 3 bulan lo bunda masa adaptasinya tapi alhamdulillah untungnya orang tuanya *cooperative* dan percaya sehingga Ananda juga selama 3 bulan itu juga e lulus dalam masa adaptasi " (KEPALA DIVISI CABANG)

"Jadi saya sampaikan juga ini bunda yang ini alhamdulillah. Tapi dulu awalnya dia di daycare langsung panas badannya" (KEPALA DIVISI CABANG)

"...Kebetulan ada anaknya waktu itu. Jadi dikasih cerita anaknya terlambat bicara sekarang sudah mulai lancar. Itu juga karna saya pas nginfo anak saya terlambat bicara.." (WALI MURID 2)

"iya mbak dikasih lihat semua anak didik Triple C dan kebetulan anak-anak saya mudah menyesuaikan diri jadi pertimbangan nangis 3 bulan itu ga ada masalah ya" (WALI MURID 3)

"... menunjukkan bahwa dulu ada anak yang belum bisa bicara namun karna setiap hari mendengar

	sholawat ketika si anak bisa bicara dia sudah menghafal sholawat..." (WALI MURID 4)
b. Orang tua mendapat rekomendasi dari social media	"Kebanyakan sih dari sosmed gitu. Instagram, google gitu. Kebanyakan sih dari situ." (KEPALA DAYCARE 2) "...saya taunya dari facebook, saya taunya dari instagram. Saya suka ngeliat kok lucu ya. Saya pengen anaknya di sini. Itu banyak" (KEPALA DAYCARE 3) "Mereka e.. taunya itu dari medsosnya saya, bukan temen saya sih cuman temen temen temen temennya saya kayak gitu" (OWNER) "...terus ya paling ya browsing sih sekarang kan kita kalau browsing daycare Surabaya Triple C muncul" (OWNER) "...sebelum masuk saya sudah googling dan survei-survei" (WALI MURID 2) "...dulu tahun 2014 mbak nemu Triple C dari internet. Tapi tetep survei dulu juga" (WALI MURID 3) "..saya tau Triple C dari internet dan saya titipkan ke cabang Pakis karna terdekat dengan rumah..." (WALI MURID 4) "Awalnya tau Triple C dari browsing internet" (WALI MURID 7)
c. Orang tua direkomendasi oleh orang lain	"....misal dari wali murid sini bilang ke wali murid ke temennya, ketemennya lagi, dan kebanyakan sih seperti itu" (KEPALA DAYCARE 2) "....entar dari temennya karna ada orang tuanya itu dari..rumahnya di mengganti tapi punya temen memang anaknya ada di sini nitipkannya. Dan orang tua yang temennya ini kan ngasih testimony nih.. iya bagus ni di sini di situ di situ, anakku aja gini gini gini sekarang uda bisa gini..." (KEPALA DAYCARE 2) "...biasa kan ngobrol ya sama gojek ngobrol dan akhirnya kebetulan memang lagi butuh mungkin ya si bapak driver gojeknya ya udah nitipkan...' udah mas situ aja nitipkan nya. Udah Di situ aja!! itu bagus kok!!' jadinya memang mereka yang marketing jadinya." (KEPALA DAYCARE 2) "...tetangga, teman, bahkan teman kantor pun itu tadi mengajak 'eh ke TPA daycare ee TPA Triple C" (KEPALA DAYCARE 4)

"....mereka yang memasar ee yang apa ya dari mulut ke mulut malah merekomendasikan ke orang lain..." (KEPALA DAYCARE 1)

"..di sini dia referensi dari seseorang yang ada di sini sebelumnya.." (OWNER)

"Misalkan e.. bunda A sudah pernah menitipkan anaknya di situ dan masih berjalan sekitar misalkan padahal masih 6 bulan...beberapa bulan kemudian..bunda, ini teman saya mau survei gitu.. dan ini mau nitipkan rencana mau nitipkan anaknya ke Triple C dan di sini kira-kira masih ada kuota apa enggak? " (KEPALA DIVISI CABANG)

"Dari teman dan survei" (WALI MURID 1)

"Saya di Triple C itu karna foundernya kakak ipar teman SMP saya." (WALI MURID 2)

"Tau Triple C dari teman, karena bu Nuri, owner Triple C adik angkatan suami dan kakak angkatan saya" (WALI MURID 5)

"...Beberapa teman kantor saya ada yang menitipkan anaknya di Triple C Baratajaya..."(WALI MURID 4)

"....dari ceritanya temen suami saya kalau anaknya bisa bersosialisasi dengan baik setelah dititipkan di Triple C akhirnya perlahan-lahan saya percaya" (WALI MURID 6)

4.4.1.2. 2nd Order Themes: *Expertise*

Strategi ini berusaha memengaruhi kepercayaan pembeli melalui keahlian penjual yang ditunjukkan di depan umum. Keahlian dari Triple C, yaitu Triple C tidak hanya menyediakan layanan pengasuhan, tetapi memiliki kurikulum tentang yang dapat menstimulus tumbuh kembang anak dan juga Triple C memiliki program *parenting* bagi orang tua sehingga orang tua juga mendapatkan ilmu melalui program-program yang disediakan oleh Triple C. Bunda pengasuh dan bunda pengajar di Triple C juga merupakan salah satu keahlian Triple C karena sebagai bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, Triple C menjaga kualitas sumber daya manusianya dengan cara memiliki bunda pengasuh dan bunda pengajar-bunda pengasuh dan bunda pengajar yang terqualifikasi, seperti pendidikan bunda pengasuh dan bunda pengajar harus minimal SMA, ada seleksi, training, evaluasi, dan pengajaran-pengajaran bagi bunda pengasuh dan bunda pengajar.

Bunda pengasuh dan bunda pengajar yang terqualifikasi akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh bunda pengasuh dan bunda pengajar Triple C terhadap anak seperti mampu menjalin hubungan dekat anak, memberikan edukasi- edukasi bagi anak, mampu menghadapi dan mengatasi anak, dan menjadi panutan yang baik bagi anak. Triple C juga menyediakan kondisi lingkungan yang bersih meskipun bisnis ini termasuk bisnis yang bergerak dalam bidang jasa.

Tabel 4.8
Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concepts	Representative 1 st Order Data
a. Memiliki kurikulum stimulasi tumbuh kembang anak	"...Jadi ketika ada wali murid survei, o iya ini hasil karyanya anak-anak. Saya unggulkan itu. Sama pengajaran, kurikulum itu saya unggulkan." (KEPALA DAYCARE 2) "...setelah kesini Alhamdulillah gitu, banyak anak yang perkembngannya cepat karna mungkin karna kan butuh respon ya. Butuh stimulus, respon" (KEPALA DAYCARE 2) "... saya biasanya sih menonjolkan dibagian stimulasi, kurikulum, silabus, pengajaran, seputar itu ya. " (KEPALA DAYCARE 2) "Lalu saya sampaikan semisal aktivitas kami itu dari jam 7 sampe sore begini begini, trus kami juga ada rapotnya 1 semester sekali, kita ada kesehatan pemeriksaan kesehatan gigi, kesehatan umum, kita juga ada fieldtripnya untuk 1 semester sekali, kita juga ada super event nya," (KEPALA DAYCARE 2) "....aku duluan jemput bola 'bu ini belum bisa merangkak ya' aku gitu kan karna memang fokusnya tumbuh kembang ya jadi aku langsung grab attention orang tua nya tumbuh kembang anaknya." (KEPALA DAYCARE 1) "Kami menawarkan fasilitas yang kami berikan.... bab kurikulum stimulasi anak itu seperti itu. Ee ada rapot ada pemeriksaan kesehatan dan lain sebagainya, fasilitas-fasilitas seperti itu lah yang inti ya kami tawarkan "(KEPALA DAYCARE 1) "...dibandingkan teman-temannya yang sama-sama TK gitu , oo beda sama anak yang ee udah di daycare di Triple C sama yang enggak. Dateng itu nggak usah

ditungguin, trus ditinggal, anaknya udah bisa nyapa temennya, trus bisa maju "(OWNER)

"... kalau pun memang kebutuhannya tidak hanya sekedar mengasuh, ya memang kami...memberikan fasilitas selain mengasuh kita juga memberikan stimulasi sesuai dengan tumbuh kembang Ananda." (KEPALA DIVISI CABANG)

"Kita sampaikan kepada wali murid e.. Ibu visi kami adalah kami mengupayakan untuk bisa memberikan Ananda ,membantu Ananda untuk memengaruhi dan mendidik sesuai dengan generasi Al-Quran dan Al-Sunah" (KEPALA DIVISI CABANG)

"Konsep yang ditawarkan di Triple C bukan hanya tempat penitipan anak, tetapi di Triple C diberikan juga kurikulum pendidikan sebagai mana di PAUD/PG. " (WALI MURID 1)

"...ada laporan tentang perkembangan anak-anak" (WALI MURID 1)

"...kalau stimulasi jarang kita sampaikan ketika sore karna kita sudah ada buku penghubung.." (BUNDA PENGAJAR 4)

"..Triple C bukan sekedar penitipan anak tapi di sana ada konsepnya" (WALI MURID 2)

"...Terjadwal juga ada stimulasi untuk anak sesuai usianya. Ada buku penghubung untuk laporan," (WALI MURID 2)

"...Plus kurikulumnya bagus" (WALI MURID 3)

"Karena Triple C punya program pengembangan anak, jadi tidak hanya berfungsi menitipkan anak tetapi ada program stimulasi sesuai dengan usia dan tumbuh kembang anak " (WALI MURID 5)

"Diskusi dengan bu Nuri dan bertanya tentang program pengembangan anak atau program stimulasi anak apa saja yang akan dilakukan oleh bunda-bundanya saat anak dititipkan." (WALI MURID 5)

"Program pengembangan anak membuat saya nyaman hingga saat ini di Triple C" (WALI MURID 5)

"...setau saya di Triple C banyak menstimulus gerakan motorik baik kasar dan halus sehingga saya makin yakin menitipkan anak saya di situ" (WALI MURID 4)

"...hanya ditunjukkan bahwa di Triple C Pakis slalu diberi stimulus .." (WALI MURID 4)

“... jadi dulu ketika anak itu ada salah satu anak masuk pertama kali gak bisa makan nasi .gitu... jadi saya bilang gini.. saya sampaikan gitu ‘bunda ngapunteu saya mau ngelatih Ananda untuk makan nasi cuma ini kayaknya agak ekstrim nih’ (KEPALA DIVISI CABANG)

"Kita ajarin anak-anak memaknai ulang tahun itu bukan sebagai yang foya-foya, hura-hura, atau menghabiskan banyak uang. " (KEPALA DAYCARE 1)

"...tak bilang ke anak-anak ‘ El tiup lilin ya karna El Kristen, bolehh, kalau yang muslim ndak usa tiup lilin’ gitu.." (KEPALA DAYCARE 1)

"Triple C juga memberikan pendidikan agama" (WALI MURID 1)

"...anak-anak semakin pintar.." (WALI MURID 1)

"...kalau di sini kita ajari, sebelum makan kita berdoa, sebelum makan ee sebelum tidur kita seperti apa, setelah bangun tidur kita seperti apa, jadi kalau makan kita tidak boleh jalan-jalan sambil berdiri, harus duduk." (BUNDA PENGAJAR 4)

".. kita sama-sama mengingatkan nggak boleh seperti itu, nggak disayang sama Allah, seperti itu... disemua hal" (BUNDA PENGAJAR 4)

"Mengajarkan anak lebih ke positif seperti itu jadi kita terapkan yang baik" (BUNDA PENGAJAR 4)

"... karna ndak lama di sana juga banyak perkembangan anak saya. Dua minggu sudah berhenti ngempeng. Dua bulan di sana sudah bisa ngomong ini ,anak saya termasuk sedikit telat bicara. Sekarang sudah hampir 1tahun anak saya sudah tambah aktif yang dulunya lebih banyak diam sekarang sangat *interest* dengan lingkungan. Bisa hafalan doa-doa sebelum makan atau tidur, huruf hijayah, sudah mengenal alphabeth, angka sampai 99. Menurut saya prestasi" (WALI MURID 2)

“Jam pengasuhan yang cukup panjang, dapat makan, anak diajari berbagai macam, minum susu dengan gelas bukan dot, bernyanyi, dan lain lain, tapi bukan sekolah yang menuntut, tapi diarahkan dengan permainan edukatif” (WALI MURID 7)

“Anak banyak perkembangan motorik maupun emosional, misal jadi lebih berani berinteraksi dengan

	orang baru, bisa minum susu pake gelas.” (WALI MURID 7) “... Banyak mengalami perubahan. Intinya jadi lebih baik dan bisa dengan mudah bersosialisasi dengan orang lain” (WALI MURID 6)
b. Memiliki bunda pengasuh dan bunda pengajar yang terqualifikasi	"...Nanti bisa ta ngatasin anaknya?’ gitu kan biasanya. Ee bisa kok gitu. Gimana kok bisa? Karna sudah ada pelatihan sebelumnya. Kayak gitu" (KEPALA DAYCARE 1) ".... Soalnya di sini pasti ada pelatihan khusus bunda-bundanya, juga ada seminar gimana caranya ngadepin anak yang ada yang tantrum ada yang apa itu ada" (KEPALA DAYCARE 3) "Kita punya pengajar kita punya karyawan yang memang ada di didik, ada trainingnya, training ini training ini." (KEPALA DAYCARE 1) ".... kita ada pengajarannya pengasuh dan sebagainya dibimbing begitu..." (KEPALA DAYCARE 2) ".... pendidikannya bundanya rata-rata nya S1 untuk pengajar terus juga kepala daycare nya juga. Ibaratnya ya sudah pengalaman ketika menyampaikan nya pun dihal pengalaman yang kayak gitu..." (KEPALA DAYCARE 2) ".., kerja di sini itu bukan sekedar kayak jagain barang, tapi jagain anak. Nah jagain anak ya ya artinya ada pendidikan di sini..." (OWNER) "... cuman kita tetep memantau perilaku bunda-bunda ikut pelatihan juga itu kita pantau dari situ sehingga pelayanannya pun penagshannya pun sesuai dengan SOP yang sudah kita buat sebelumnya." (KEPALA DIVISI CABANG) "... kita di sini kan ada sistem nya ya misalnya pertama kali menjadi bunda magang dulu, setelah menjadi bunda magang, baru nanti ee 3 bulan , setelah 3 bulan dievaluasi lagi baru biasanya kita melakukan pelatihan itu setelah 3 bulan..." (KEPALA DIVISI CABANG) "... jadi pelatihan psikologi, maksudnya lebih ke penanganan anak sama pelatihan ee kita sebagai maksudnya khusus kepala daycare pasti ada pelatihan" (KEPALA DIVISI CABANG) "di lapangan sih pelatihannya secara mungkin bisa dibilang secara informal gitu ya." (KEPALA DIVISI CABANG)

"Yang jelas pada saat survei diberi tau, kemudian tanya-tanya juga ke teman yang anaknya juga di situ soal ketrampilan ,kemampuan, pendidikannya, dan pelatihannya"(WALI MURID 1)

"...Tau berdasarkan waktu. Ketika mengantar anak adakalanya waktu jam stimulasi. Ada saat ketika bunda ini absen karna ikut pelatihan" (WALI MURID 2)

"Iya diberi tahu kalau ini pengasuh-pengasuhnya terlatih dan pendidikannya ini." (WALI MURID 3)

"jadi kami tunjukkan pendidikan minimal SMA. Kek gitu yang formal-formal aja sih.... ya aku ngomong bunda-bundanya sudah ini.. berpengalaman ngasuh anak," (KEPALA DAYCARE 1)

"... nggak ada yang modelannya kayak kami yang sarjana" (OWNER)

"... kebetulan juga memang kan beberapa bunda-bunda yang memang sudah berkompeten seperti misalkan bunda kepala daycare 1 yang memang lulusan psikologi , nah beliau menjadi pematari di situ. ' (KEPALA DIVISI CABANG)

"... ada psikolognya yang bisa memantau tumbuh kembang anak..." (WALI MURID 1)

"... nanny nya ada yang lulusan perawat dan guru paud " (WALI MURID 3)

"... Triple C pengasuhnya lulusan ini itu dan yang mengampu dulu dokter faisal juga" (WALI MURID 3)

" setahu saya bunda yang direkrut memiliki passion untuk mendidik anak ..." (WALI MURID 5)

".... kita ada evaluasinya, kita ada super visinya dan lain sbagainya.. Oo pokoknya belajar bener-bener untuk belajar profesional kayak gitu.." (OWNER)

"...ini itu ada sistemnya gitu. Kemudian penerimaan karyawannya juga kita ada gitu ya...." (KEPALA DAYCARE 1)

"...Kami bukan nyari pegawai yang kulihanya atau gimana... hanya kami di sini untuk pegawai yang penting itu telaten ama anak!" (KEPALA DAYCARE 3)

"...dan pengasuhnya pun kita nggak sekedar ngambil mengasuh. Kita ada training masa trainingnya tiga bulan. Kalau memang tidak memungkinkan untuk lanjut semisal tidak.. ya kualifikasinya kurang tidak

	masuk kualifikasi kita itu tidak masuk gitu" (KEPALA DAYCARE 2) "...tapi nanti kirimkan videonya nanti mungkin kami nyuapinnya gimana.." (KEPALA DAYCARE 3) " Trus hari ini ada anak baru masuk juga, aku bikin apa wa story kayak ini lo tadi nangis, trus tak giniin udah udah main. Aku kasik bukti anaknya uda main" (KEPALA DAYCARE 1) " kami orang tua sangat terbantu terutama dalam hal menjaga anak-anak...." (WALI MURID 1) " bunda-bundanya <i>care</i>, telaten, sayang-sayang sama anak-anak" (WALI MURID 1) "Cara pengasuhannya dan pengajarannya menurut saya sesuai dengan cara mengasuh saya" (WALI MURID 4) "... kami mengedepankan lebih kepada kualitas SDM nya .." (OWNER) "... Karna treatment-treatment SDM dan lain sebagainya... sehingga ya alhamdulillah nya membentuk kinerja bundanya itu yang lebih baik, lebih ikhlas menjalani, lebih bahagia menjalankannya sehingga kalau sudah bundanya bahagia menjalankan pekerjaannya itu insyallah keanakanya juga enak mainnya," (OWNER) ".... kita ada evaluasinya, kita ada super visi nya dan lain sbagainya... pokoknya belajar bener-bener untuk belajar professional kayak gitu.." (OWNER) " Bundanya Triple C bersahaja, kelihatan sabar ngemong dan lama kelamaan kelihatan kalau memang inshaAllah amanah..." (WALI MURID 2) "...prakteknya mereka telaten semua" (WALI MURID 7) " Sangat baik. Bunda-bunda nya ramah, sigap, <i>care</i>, telaten, terbuka" (WALI MURID 7) " Bundanya degan telaten menemani dan mengajak bermain... " (WALI MURID 6)
c. Memiliki program parenting	"... kita juga ada ee <i>parenting</i>nya, trus kita juga ada kulwap untuk wali murid gitu ya kuliah <i>whatsapp</i> dan untuk setiap cabang kita juga ada e.. difasilitasi dengan grup wali murid dan itu adalah memonitor dari jauh ketika semua aktivitas anak-anak, terus atau semisal ketika stimulasi.... Jadi orang tua bisa tetep melihat." (KEPALA DAYCARE 2)

	"Kadang aku <i>sharing-sharing</i> materi bab <i>parenting</i>. Trus kemudian di Triple C ini kan sudah ada kulwap orang tua tiap dua bulan atau tiga bulan sekali gitu. itu ada kulwap dan yang ngisi itu bunda-bunda Triple C ." (KEPALA DAYCARE 1) "... kita ada <i>parenting</i> juga satu tahun sekali gitu ketemu orang tua nanti kita, ada pembagian raport" (KEPALA DAYCARE 1) "... trus juga sampe kita juga bikin ada kulwap ada apa sgala macem .." (OWNER) "kita juga misalkan selalu ada kuliah whatsapp gitu ya... di mana itu memfasilitasi wali murid juga untuk senantiasa belajar bersama " (KEPALA DIVISI CABANG) "Setahun dua kali selalu ada pertemuan rutin, terlepas dari komunikasi tiap hari saat mengantar menjemput, dan dari obrolan lewat WA." (WALI MURID 1) "... juga pernah diadakan kulwap dalam periode tertentu" (WALI MURID 5)
d. Menyediakan kondisi lingkungan TPA yang bersih	"... ya saya kondisikan ketika janji memang ini kondisinya sudah rapi gitu ya rapi dan aman gitu nyaman. Dilihat kan nggak berantakan dan kami ada SOPnya untuk kerapihan." (KEPALA DAYCARE 2) "survei melihat lingkungan dan bunda-bundanya.." (WALI MURID 2) " tempatnya juga bersih.." (WALI MURID 3) " Iya kaya kamar mandi dan kamar bersih ber-AC ada kurikulum dan lain lain semua terbukti" (WALI MURID 3)
e. Mampu menjalin hubungan dekat dengan anak	"Mereka sering bercandaan gitu dan sering cerita di rumah" (WALI MURID 3) "Anak-anak di rumah sering cerita tentang daycare include bunda pengasuh-pengasuhnya" (WALI MURID 3) "Kebanyakan seperti itu dan anak-anaknya sudah sangat nyaman...dateng-dateng sini 'bundaaaa' itu kalau ketemu saya itu waduh bundaaa 'haduh uda ketmu artis aja sih' (KEPALA DAYCARE 3) "Kalau ke anak-anak ya saya lebih kepada ya karna saya seneng anak-anak ya, ya paling gitu aja sih. Ya kalau sama mereka, mereka itu jadi main sama saya. Saya sampe ya kadang ya sampe tenggorokan sakit karna saya kalau uda main sama anak-anak suka nggak tau diri gitu ya." (OWNER)

	"..SDM nya itu ya bisa kami katakan ya nggak ada yang modelannya kayak kami...trus mreka mencintai anak-anak sebegitunya..." (OWNER) "kita juga ketika bunda-bunda memahami itu kami meyakini bahwasannya itu akan berefek juga ketika mereka dalam mengasuh dan juga memengaruhi kasih sayang mereka ke anak-anak sehingga menimbulkan kepercayaan ke orang tua kalau bahwasanya oh ini mengasuhnya kok dengan hati gitu e" (KEPALA DIVISI CABANG) " Bunda-bundanya care, telaten, sayang-sayang sama anak-anak" (WALI MURID 1) " Anaknya dateng saya yang ngambil ‘asalamualaikum!!‘ gitu. Salim” (BUNDA PENGASUH 5) "Anak saya nyaman dan betah di triple " (WALI MURID 3) "... apa lagi kalau bundanya selalu perhatian sama anak saya maka tambah manja anak saya sama salah satu bunda di sana” (WALI MURID 6)
f. bunda pengasuh dan bunda pengajar memberikan contoh yang baik	"Kadang kan masih dibawa mungkin dulunya suaranya keras atau gimana jadi ‘ayo alusin! Nanti ditiru loh sama anaknya loh!’ nanti kalau anaknya ngom ‘ lo siapa yang ajarin?’ ‘aa itu bunda keke , aa itu bunda KEPALA DAYCARE 3’ ‘waa malu saya’ " (KEPALA DAYCARE 3) "... biasanya kan anak besar suka lihat <i>youtube</i> gitu ya. <i>Youtube</i> kan ada tiktok atau gimana biasanya lagu-lagunya suka itu ini ‘ayo kitaa..’ ‘sssttt bukannya gitu nanti adek-adekmu ngikutin nanti disangkanya bunda yang ngajarin’" (KEPALA DAYCARE 3)

4.4.1.3. 2nd Order Themes: *Market Position*

Calon pelanggan akan cenderung menganggap penjual dapat dipercaya atau kredibel jika penjual dapat menetapkan posisi pasarnya dalam posisi yang dominan atau terlihat dipasar. Triple C mendominasi pasar TPA dalam segi banyaknya cabang yang berada dalam lokasi yang strategis di Surabaya, yaitu cabang Pakis, cabang Pucang, cabang Menanggal, dan cabang Baratajaya. Menurut hasil wawancara dengan informan Kepala daycare 2, biasanya orang tua dapat percaya dengan Triple C karna

banyaknya cabang. Triple C merupakan TPA dengan segmen pasar menengah kebawah, namun Triple C menetapkan harga yang lebih murah dari kompetitor dengan segmen yang sama. Pada pemilihan lokasi TPA, Triple C memilih lokasi TPA yang strategis agar mudah dijangkau oleh wali murid ataupun calon wali murid.

Tabel 4.9

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concepts	Representative 1 st Order Data
a. Mendominasi pasar	"... saya menunjukkan ya kita ada beberapa cabang . dan biasanya orang tua itu bisa percayanya dengan kita banyak cabangnya. Gitu karna berartikan sudah lama," (KEPALA DAYCARE 2) “ ‘ada cabang lain nggak?’ ‘ oo ada bu di sini ada yang Pucang, Barata . Menanggal’ “ (KEPALA DAYCARE 3) "...Triple C ini gini gini gini, ee dan kita ada beberapa cabang dan anaknya itu segini..." (KEPALA DAYCARE 2) "...aku sih ngasik tau Triple C berdiri sudah berapa lama, ada berapa cabang, dan kita ada manajemnya pusat dan cabang" (KEPALA DAYCARE 1) " Reputasinya baik mbak, terlihat semakin banyak yang percaya putra putri di sekolahkan di Triple C, seiring dengan cabang yang semakin banyak juga" (WALI MURID 1) ". Saya hanya tau cabang-cabangnya dari webnya" (WALI MURID 4) "...Karna saya sampaikan rumahnya di mana, lebih dekat di mana.. nanti katnaya'oo saya rumahnya di kertajaya' ‘ oo monggo mungkin bisa lebih dekat ke cabang sini..." (KEPALA DAYCARE 2) “Kalau cabangnya dibilangin..." (WALI MURID 7) “...tapi saya awalnya tau Triple C yang di Dukuh Kupang karna di sana muridnya sudah penuh maka saya diarahkan ke Triple C cabang lain oleh bunda pengasuh di sana” (WALI MURID 6) “....awal sudah dikasih tau alamat cabang Triple C yang ada di Sby” (WALI MURID 6)
b. Memilih lokasi yang strategis	"Juga memang kami kalau dari segi fasilitas kan biasa aja cuman dari segi lokasi ini kami mengupayakan nyari tempat itu yang nyaman lah, nggak terlalu jauh, trus juga kalau untuk parkir-parkir enak, anter jemput

	enak. Masalah lokasi sih kami upayakan nyari yang setidaknya row jalannya ini juga lumayan enak gitu." (OWNER)
c. Menetapkan harga yang lebih murah dari kompetitor	"..di tempat lain, mungkin lebih baik dari fasilitas, rasio perbandingan, tapi SPP nya jauh. Kita cuma 700 dikayak gitu-gitu minimal udah sejuta keatas bisa setengah atau bahkan kalau dalam tenda petik ya, kompetitor kami di malang itu nggak jauh dari situ 2.100 sebulan" (OWNER)

4.4.1.4. 2nd Order Themes: *Continuity*

Kepercayaan pelanggan dipengaruhi dengan cara penjual menunjukkan sarana dan niat penjual untuk tetap bertahan dan berkelanjutan dalam pasar. Sarana yang dimiliki Triple C untuk tetap bertahan dan berkelanjutan adalah Triple C akan berencana untuk membuka TK di Baratajaya dan nantinya akan ada di setiap Triple C, Triple C memiliki *treatment-treatment* bagi bunda pengasuh dan bunda pengajar untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan Triple C juga senantiasa mengembangkan fasilitas-fasilitas di TPA. Untuk niat Triple C tercermin dengan Triple C selalu menginformasikan atau memberitahu kepada calon wali murid ataupun wali murid mengenai pembukaan cabang baru Triple C.

Tabel 4.10

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Rencana Pengembangan jenjang pendidikan TK	'... lama kelamaan maksudnya berapa tahun kemudian nanti mungkin 1 daycare itu ada TK nya.. karna sekarang baru..." (KEPALA DAYCARE 3) "... nanti tahun depan insyaallah kita bakal buka TK.." (KEPALA DAYCARE 2) "... Jadi kita sampaikan ee 'tahun depan kita mau buka TK, TK ini Tk ini kita ee goalnya gini.. kita TKnya TKnya seperti ini' .." (KEPALA DAYCARE 2) "... 'bunda taun dpn kita mau buka TK mungkin kalau misalkan jenengan mau daftarin bisa, nanti inden dulu' kayak gitu. ..." (OWNER)

	"Diberitahu melalui grup wa atau ig tentang rencana pembukaan TK atau cabang di malang" (WALI MURID 2) "iya diberitahukan untuk rencana pembukaan TK atau cabang dimalang" (WALI MURID 5) " Iya mbak diberi tau sejak awal masuk kalau yang mau buka TK masih yang di Barata harapannya nanti di Pakis juga mau buka mungkin ketika anak saya akan TK sudah ada di Pakis" (WALI MURID 4)
b. Memberi tahu pembukaan cabang baru	"...Kita sudah ada beberapa cabang, pertama cabang sini sini sini sini dan sekarang Alhamdulillah sudah ada diluar kota yaitu dimalang. " (KEPALA DAYCARE 2) " 'oo iya kita ada rencana mau buka cabang di sini' " (OWNER) "... 'bu nanti kami ada mau buka di sini lho' kayak gitu paling gitu sih" (OWNER) " Dari bunda-bunda daycare. Kebetulan anak saya dekat dengan salah 1 bunda, dan bundanya dipindah ke cabang yang baru" (WALI MURID 1) Menginfokan saat bertemu, dan ada info di grup juga untuk rencana pembukaan TK atau cabang di Malang" (WALI MURID 1) "Buka cabang Malang udah tau mbak dari instagram.. dari daycare juga ada yang ngabari tapi saya tau sebelumnya mengenai pembukaan TK baru atau cabang baru" (WALI MURID 3) 'iya diberitahukan untuk rencana pembukaan TK atau cabang dimalang,bahkan saya kasih masukan mengenai iklan yang dibuat untuk pembukaan cabang malang dan bantu share ke saudara yang tinggal di Malang " (WALI MURID 5) "Kalau untuk pembukaan TK dan cabang baru di Malang saya memang ga dikasih tau via verbal secara langsung. Saya tau soalnya saya lihat postingan di WA status grup orang tua murid Triple C sama dari IGnya Triple C" (WALI MURID 6)
c. Mengembangkan kualitas SDM	"....dulu ini SPPnya 500rb Triple C dan sekarang semakin berkembang dan semakin kita akan menuju ke profesional gitu ya..." (KEPALA DAYCARE 2) "..Biasanya juga kalau ada kenaikan SPP itu kita biasanya ada yang kita perbaiki, gitu. Kita setiap setahun sampe dua tahun sekali ada kenaikan SPP. Nah itu setiap kenaikan SPP ada yang kita perbaiki,

	entah secara fisik atau secara pelayanan. Gitu " (OWNER)
d. Mengembangkan fasilitas TPA	"... jadi dari segi fasilitas, dari segi rumah, jadi mendukung memang kita senantiasa memperbaiki itu..."(KEPALA DAYCARE 2)

4.4.1.5. 2nd Order Themes: Consequences

Anak memiliki proses adaptasi yang berbeda-beda pada saat di TPA. Pada saat survei, Triple C sudah menyampaikan kondisi yang mungkin dialami anak selama masa adaptasi kepada orang tua agar orang tua tidak terkejut atau complain ketika selama dititipkan anaknya sakit, tidak mau makan dan lain sebagainya. Triple C juga menyampaikan kondisi yang mungkin dialami selama di TPA seperti kemungkinan tergigit oleh teman, dicubit oleh teman, dan hal lain yang mungkin terjadi pada anak yang tidak dapat dicegah oleh Triple C.

Tabel 4.11

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Menyampaikan kondisi yang mungkin dialami anak selama masa adaptasi	"...pasti ketika di awal saya sampaikan ini ananda pasti melewati masa adaptasi di awal, pasti nangis , berontak, ada juga yang sakit..." (KEPALA DAYCARE 2) "Dari awal bunda Triple C juga menjelaskan kalau di awal-awal pasti anak ibu akan nangis tapi proses itu tiap anak ga sama ,ada yang satu atau dua minggu nangis terus, tapi ada juga yang sampe satu bulan anak-anak di sini nangis..." (WALI MURID 6) "..kami ketika menerima ya menjelaskan memberitahu konsekuensi kayak misalkan anaknya nanti mungkin akan lebih sering sakit karna berinteraksi dengan anak banyak, mungkin akan nangis di awal-awal karna adaptasi.." (OWNER) "ketika memang tidak pernah dititipkan maka saya akan menjelaskan proses berikutnya, karna ananda belum pernah dititipkan biasanya ananda akan mengalami proses adaptasi yang umumnya e..sejauh ini kita melihat itu antara dua minggu sampai sepuluh ... dua pekan – sepuluh pekan atau kurang lebih tiga bulan" (KEPALA DIVISI CABANG)

	"Justru saya malah bilang bunda jangan kaget ya kalau misalkan nanti pertama kali ananda dititipkan anaknya nangis, anaknya susah makan, anaknya panas, demam" (KEPALA DIVISI CABANG) "Diberi pemahaman kalau masa adaptasi biasanya menangis saat ditinggal, dan maksimal adaptasi tiga bulan" (WALI MURID 1) "Iya mbak dikasih lihat semua anak didik Triple C dan kebetulan anak-anak saya mudah menyesuaikan diri jadi pertimbangan nangis tiga bulan itu ga ada masalah ya" (WALI MURID 3)
b. Menyampaikan kondisi yang mungkin dialami anak selama di daycare	"slain nunjkin tempat juga kita juga kekurangan dan kelemahan di Triple C apa kita jelasin juga. Kayak gitu, resiko-resiko. Karna e.. kita gak mau ngomong yang baik-baiknya aja tapi nanti orang tua setelah anaknya dititipkan anaknya kegigit dan lain sebagainya." (KEPALA DAYCARE 1) "....konsekuensi di daycare yang model rumahan ini pasti ada <i>accident</i> tabrakan, kan gak satu-satu ya anak ditaruh satu-satu di <i>box</i> yang <i>safe</i> banget " (KEPALA DAYCARE 1) "...kekurangannya ya itu, nanti bakalan ada resiko anak jatuh, kegigit, nanti bertengkar karna mainan, karna kita modelnya rumahan." (KEPALA DAYCARE 1) "..mungkin akan ada kenang-kenangan sosialisasi karna berinteraksi dengan anak lain. Maksudnya kenang-kenangan itu ada yang dicakar, ada yang dicubit ada yang dipukul dan itu wajar itu kita sampai kan konsekuensinya.." (OWNER)

4.4.2. Aggregate Dimensions: Kepercayaan Afektif

Kepercayaan afektif adalah kepercayaan pelanggan yang didasarkan pada kekuatan hubungan di antara mitra bisnis dan kemudian dipengaruhi oleh interaksi selama siklus hidup hubungan (Johnson & Grayson, 2005). Triple C senantiasa memperkuat hubungan antara bunda pengasuh dan bunda pengajar dengan wali murid maupun calon wali murid dengan cara tindakan-tindakan afektif dari penjual, seperti (Valtakoski, 2015). Kepercayaan afektif dipengaruhi dengan startregi *personal relationship*, *brand*, *sacrifice*, *local presence*, dan *safety*.

4.4.2.1. 2nd Order Themes: Personal Relationship

Kepercayaan pelanggan didasarkan pada hubungan antarpribadi antara karyawan penjual dengan pembeli yang juga dapat dilakukan dengan memanfaatkan jejaring sosial yang ada. Sebagai tempat penitipan anak, Triple C juga memperhatikan hubungan antarpribadi dengan wali murid dengan selalu berkomunikasi seperti contohnya bunda pengasuh dan bunda pengajar menyampaikan kejadian yang dialami anak secara terbuka dan aktif kepada orang tua, baik dalam kondisi buruk seperti habis jatuh, muntah, nakal, dan kondisi baik seperti progress perkembangan anak sudah bisa minum susu di gelas, tidak rewel, dan lain sebagainya. Bunda pengasuh dan bunda pengajar Triple C juga bersedia mendengarkan curahan-curahan hati orang tua seputar anaknya yang mungkin mengalami beberapa masalah dan keluhan-keluhan orang tua mengenai anak seperti anaknya yang belum bisa ngomong dan lain sebagainya, sehingga bunda pengasuh dan bunda pengajar Triple C juga dapat memberikan solusi atas keluhan orang tua mengenai anak dan dapat memecahkan masalah atau kendala yang dihadapi orang tua.

Komunikasi tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui jalur pribadi seperti via *whatsapp* karena keterbatasan waktu orang tua untuk mengobrol secara tatap muka dengan bunda pengasuh dan bunda pengajar. Hubungan interpersonal ini juga berlangsung di luar Triple C seperti pada saat libur atau pada saat anak tidak masuk, bunda pengasuh dan bunda pengajar memberikan perhatian pada anak atau orang tua saat berada di luar TPA, seperti menanyakan kabar anak atau juga memberikan komentar-komentar guna untuk meramaikan sosial media wali murid, dan termasuk juga menyapa orang tua saat bertemu di luar Triple C.

Tabel 4.12

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Terbuka menyampaikan kejadian yang dialami anak	"Tadi itu jatuh..ada insiden gini tapi nggakpapa soalnya kan biar tau..biar tau kenapa anaknya. Jadi kita kasih tau. Jadi nggak salah paham gitu" (BUNDA PENGASUH 4)

"Kayak seumpama ada kejadian apa nggak tau, jadi oh bentar ya tak tanya ke bunda lain," (BUNDA PENGASUH 4)

"Aku brusaha kayak gitu tadi, WA pribadi, nanyain duluan, trus kalau misalkan ada anaknya yang mungkin agak berulah gitu ya dalam tanda kutip, ya aku ngasih tau"(KEPALA DAYCARE 1)

"Misalnya ada kendala, misalnya anaknya habis jatuh atau habis biasanya kan anak-anak main kecakar, atau misalnya ada sakit, itu biasanya disampein waktu pulangnyanya" (BUNDA PENGAJAR 1)

"..itu bentuk komitmen aku buat ngasih tau ke orang tua e.. tak kabarin kok kalau ada apa-apa." (KEPALA DAYCARE 1)

"... seumpama anaknya tadinya eeknya pupnya e.. mencret apa gitu kita omongkan ke orang tua gak mau bubu kek gitu-gitu lah" (BUNDA PENGASUH 3)

"...kayak e..ini ada si A tadi cakar yang si B adiknyanya mungkin gemes bunda kek gitu-gitu lah" (BUNDA PENGASUH 3)

"Kan ada bekasnya kan jadi kita kan nggak mungkin diem aja kan (tertawa) harus diomongkan ke orang tua nya ya" (BUNDA PENGASUH 3)

"Rata-rata di sini setiap hari kita komunikasi sama orang tua" (BUNDA PENGASUH 3)

"... ketika sore udah gak ada bekas lukanya tetep dan jelaskan ke orang tua ,hari ini dia tabrakan dua kali di sini sama sini sempet keluar darah gitu" (KEPALA DAYCARE 1)

"...nanti kami kirimkan videonya kok bun, biasanya kalau anak-anak susah di sini kami nggak memaksakan ,paling kami bilang 'bunda ini tadi nggak makan siang soalnya nggak mau .." (KEPALA DAYCARE 3)

" Kalau di WA kan memang nomor-nomor nya kan orang tua ya, jadi yang ngeliatin kebanyakan orang tua. Jadi bah anaknya ngapain nangis ya sudah yang penting di kita itu aja.." (KEPALA DAYCARE 3)

"... memonitor anak-anak ketika memang pun semisal terjadi sesuatu gigit dan sebagainya saya menyampaikan pun dengan cara yang ya bisa diterima oleh wali murid gitu" (KEPALA DAYCARE 2)

"... ketika ada digigit dan sebagainya, ee kita ada time out nya 'ee mohon maaf ngapunten ini nanti hari ini ananda ditime out karna hari ini ananda gigit'..."

(KEPALA DAYCARE 2)

"...kita menjalinnya dengan apa ya.. ee.. saling percaya. Ngomong apa adanya gitu aja.... Ya kita omongkan apa adanya, gitu dari situ orang tua percaya dengan kita. Nggak mengada-ada kek gitu."

(KEPALA DAYCARE 4)

"...tiap anak misalkan hari ini ada anak yang kurang enak badan. Aku videoin aku fotoin. " (KEPALA DAYCARE 1)

"...wali murid-wali murid yang awal-awal nitipin biasanya aku ngasik info foto dan video anaknya baik itu dalam keadaan nangis pun apapun aku kasik info"

(KEPALA DAYCARE 1)

"karna beberapa wali murid itu apa waktunya terbatas, kita lebih banyak chatting..." (BUNDA PENGAJAR 3)

"..Berapa jam sekali. Ini nangis. ya kalau nangis kita bilang nangis 'bu anaknya masih nangis, nggakpapa tapi wajar' kita nggak bilang udah anak nya nggak nangis, enggak kita haram hukumnya! nggak boleh. Emang nangis ya bilang nangis" (OWNER)

"... Trus kadang saya sampaikan 'ngapunten hr ini Ananda ndak hebat, jadi tadi Ananda harus bermain sendiri di kamar.' " (KEPALA DIVISI CABANG)

"... antara saya dengan wali murid itu lumayan cukup hampir.. semua wali murid itu deket karna saya memang modelannya suka cerita suka ngobrol dan juga memang menyampaikan kondisi anak anak yang memang saya pahami gitu" (KEPALA DIVISI CABANG)

"... ya soalnya tadi nggak hebat karna merebut mainan teman, ya sudah dikasik tau sampe 3 kali bunda.." (KEPALA DIVISI CABANG)

"jadi kita informasikan ketika mungkin BAB nya lebih dari dua atau mungkin 3kali seperti itu. Trus juga mungkin mau konsumsi makanan atau tidak, sperti itu. rewelnya di mana sperti itu..." (BUNDA PENGAJAR 4)

" Kalau bunda pengasuh lebih kayak yang pup, atau kayak yang perutnya sakit, tadi muntah, trus minum

susunya nggak banyak trus muntah juga, gitu-gitu. maemnya.." (RIZKI)

"...nanti kalau ini nya dijemput nanti kasik tau ya kalau ini habis jatuh kalau ini habis digigit sama temennya atau ini gini sperti itu" (BUNDA PENGASUH 2)

"... pokoknya ngobrolnya kayak yang tentang anak-anak aja sih kayak maksudnya 'bunda hari ini yang nangis anak ini ini dulu ya dijauhkan dulu karna kemarin-kemarin habis yang digigit atau yang habis diusilin tmn2nya' yang gitu-gitu aja" (BUNDA PENGASUH 2)

"nanti pas dijemput ktia tinggal menyampaikan apa yang ... jd nggak ada yang luput, jadi ' oo tadi lupa, tadi lupa ngomong' jadinya biar nggak lupa" (BUNDA PENGASUH 2)

".... trus habis gitu nanti 'hari ni pup nya kok agak banyak kenapa ya' gitu." (BUNDA PENGASUH 1)

"... ya uda kita temuin orang tua nya kita minta maaf,minta maaf, emang keteledoran kami, emang salah kami kalau memang itu diaturan ada kesalahan kami , kami minta maaf. Kita nggak akan nyalah-nyalahin sapa kita minta maaf" (OWNER)

"Iya kalau pulang biasanya orang tua nya tanya atau aku yang duluan" (bunda pengasuh 4)

"..Kadang orang tua nggak tanya gitu kan kalau sore ada anaknya jatuh, meskipun sbnernya nggak ada bekas bekasnya tapi aku kasih tau..." (KEPALA DAYCARE 1)

"bunda-bundanya yang nyampein." (BUNDA PENGAJAR 1)

"misalnya ada yang sakit atau nggak saya yang mulai duluan "(BUNDA PENGAJAR 3)"...ya aku foto langsung kasi kabar 'hari ini banyak accident bu' kayak gitu. Heeh. Trus ya itu *chat-chat* an lagi sama orang tua .." (KEPALA DAYCARE 1)

"...setiap sore saya selalu laporan gitu.." (KEPALA DIVISI CABANG)

"bunda-bunda pengajar yang sangat aktif dan *helpful*" (WALI MURID 1)

"ee ketika bertanya ataupun tidak ya kita menyampaikan kondisi anaknya ketika di daycare sperti apa.." (BUNDA PENGAJAR 4)

"Sebenarnya kalau untuk minum susu BAB dan lain sebagainya itu sudah ada juga dibuku penghubung, tetap kita sering sampaikan karna memang orang tua kadang ada yang sempet ngecek ataupun tidak."

(BUNDA PENGAJAR 4)

"... terkadang ada yang nanya dulu, terkadang kita kayak yang baru tau trus kita baru sampaikan"

(RIZKI)

"..kita yang inisiatif cuma terkadang ada orang tua yang cuma nangepin nya oo ya bunda makasi, gitu aja trus langsung pulang. Jadi kita sudah berusaha untuk menyampaikan tentang si anak-anak supaya tetap mreka tetep percaya bahwa anaknya di sini baik-baik saja dan sebagainya, bahwa kita memang menjaga anak-anak mereka" (RIZKI)

"kadang nyampaikan sesuatu misalnya kayak. oo... misalnya kan dia dititipin obat dari awal dari rumahnya 'ini udah saya minumin obat ya ma'..."

(BUNDA PENGASUH 1)

"....Kalau ee tadinya rewel ditanyain apa kalau nggak telfon sekarang wa nggeh? kalau nggak telfon kantor sini jadi tanyain anaknya lagi ngapain..." (BUNDA PENGASUH 3)

"Video nggeh. Dishare gitu kan setiap hari ya stimulasi, lagi maem minum susu sore, mainan sore gitu jadi orang tua suka respon," (BUNDA PENGASUH 3)

"... Jadi, video. WA nanti saya kirim ke orang tua setiap hari..." (KEPALA DAYCARE 3)

"...nanti kami kirimkan videonya kok bun, biasanya kalau anak-anak susah di sini kami nggak memaksakan, paling kami bilang 'bunda ini tadi nggak makan siang soalnya nggak mau ..' (KEPALA DAYCARE 3)

"... seumpama ada yang tanya mamanya lagi bubu bun boleh minta fotonya? Difotoin." (BUNDA PENGASUH 3)

"..saya kasih share di group bahwa foto anak-anak.." (KEPALA DAYCARE 2)

"kalau misalkan ada yang bisa dijapri langsung dijapri, kalau misalkan ee bisa langsung disampaikan, langsung biasanya di komunikasikan gitu" (BUNDA PENGAJAR 4)

	"...nanti seminggu berapa kali dan saya sampaikan kondisi anak-anak. Ibaratnya itu insidentil aja sih semisal hari ini ada ini lucu-lucu anak-anak tak foto tak kirim digrup.." (KEPALA DAYCARE 2) "...misal ada yang tanya 'bunda .. adit gimana? Nakal nggak?' kebanyakan sih kita langsung share... ' ini bunda hari ini nggak rewel kok bunda' trus kita fotoin nah ini lagi mainan ini .. " (KEPALA DAYCARE 4) "..Nah karna kita cda keterbatasan kita nggak pake CCTV gimana caranya kita WA <i>story</i> kan uda ada teknologi kan..." (OWNER) ".. Jadi waktunya makan, nanti kita videoin tertentu yang orang tuanya masih ngerasa <i>insecure</i> itu kita videoin, berapa jam kirim japri." (OWNER) "...tetep saya juga ketika misalkan tanya 'bunda bener tah gakpapa' 'iya gakpapa , monggo bisa datang langsung aja pagi2 melihat anandanya...." (KEPALA DAYCARE 2) "...jadi misalkan setelah anak kegiatan, kita potret, kita informasikan , baru kita sharing di grup, baru orang tua " (BUNDA PENGAJAR 4) ", ada <i>whatsapp group</i> orang tua dengan bunda, sehingga bunda-bunda sering mengirim foto saat kegiatan di Triple C.." (WALI MURID 5) "Sering chat kebanyakan seputar anak si" (WALI MURID 2) "... biasanya ya ngobrol langsung terkait pengasuhan anak saya" (WALI MURID 4) " Kalau foto-foto kegiatan biasanya kita share di grup kayak gitu" (KEPALA DAYCARE 4) "...Bunda-bundanya....terbuka" (WALI MURID 7) "bunda-bundanya <i>care</i> dan mudah dihubungi via japri, bunda-bunda selalu update aktivitas anak di <i>whatsapp</i> orang tua" (WALI MURID 7) "pernah anak saya sakit sampe lemas, di tungguin intensif, trus suruh saya jemput untuk bawa ke dokter" (WALI MURID 7) "...terutama kalau ada apa-apa yang berhubungan dengan sikap anak kita yang mengganggu kegiatan di sana" (WALI MURID 6)
Memberikan solusi atas keluhan orang tua mengenai anak	" jadinya sebelum laporan tumbuh kembang itu ee dibikin, lebih baiknya kita selesaikan sendiri " ((BUNDA PENGAJAR 2)))

"Seperti itu sih lebih kepada ya sama-sama mencari solusi gitu loh (BUNDA PENGAJAR 3)

"....tanya ngobrol. lebih pendektan . 'oalah sama neneknya' iyaa. Akhirnya wali murid kan terpancing jadi cerita banyak , ketemu 'iya bunda ini speech delay gini gini gini' trus kasih saya sar.. saya kasih saran segala macem. ..." (KEPALA DAYCARE 2)

"Whatsapp biasanya.. whatsapp atau telfon.. langsung nitip pesen personal ke bunda sendiri misalnya lupa nih gak ketemu bunda trus" (BUNDA PENGAJAR 3)

"..ada beberapa anak yang berkebutuhan khusus, speech delay, apa apa gitu, biasanya mereka suka konsul..." (KEPALA DAYCARE 1)

"... Kemarin yang anaknya speech delay yang bilang dicubit itu *sharing* dateng kesini..."(KEPALA DAYCARE 1)

"Kalau ke saya itu biasanya kalau ada kasus spesifik kek gitu baru konsul ke saya." (OWNER)

"nah kalau diacara parenting kami ada meja konsultasinya, nah itu baru konsultasi mreka.." (OWNER)

"..bunda-bunda nya nggak cuma sekedar taunya ngasuh doang, tapi tau juga ngasih solusi buat anak nya.." (OWNER)

"..Malem-malem...malem konsultasi, tanya , complain segala macem" (OWNER)

"bunda-bunda pengajar yang sangat aktif dan *helpful*" (WALI MURID 1)

"... *sharing* kalau ketemu baik langsung maupun di whatsapp" (WALI MURID 1)

"...Bunda-bunda bisa diajak *sharing*..." (WALI MURID 1)

"... memang cerita kadang bunda lebih *welcome* karna keadaan anak . jadi misalkan bunda disekolah sperti ini, di sekolah gini, di rumah gini, di sini gini nggak ya? Kek gitu. Cuma *sharing-sharing* aja..." (BUNDA PENGAJAR 4)

"Misalnya kalau baru itu kan rewel, itu biasanya kalau rewel, kalau misalnya rewel tu kenapa ya bun,kalau nggak mau tidur kenapa ya bun. Mau makan apa enggak? Gitu" (BUNDA PENGASUH 1)

"diskusi dengan bu Owner dan bertanya tentang program pengembangan anak/ program stimulasi

	anak apa saja yang akan dilakukan oleh bunda-bundanya saat anak dititipkan." (WALI MURID 5) "... Alhamdulillah sejauh ini kami bisa menemukan solusi ketika anak saya rewel karna sakit dan lain lain" (WALI MURID 4) "Cuma kalau ada apa-apa saya selalu menghubungi langsung Bunda Izza selaku koor di sana" (WALI MURID 6) "...maksudnya waktu penjemputan itu kita ngobrol.. entah itu masalah dia 'bunda knp ya ?' apa sekian-sekian gitu sih" (KEPALA DAYCARE 4)
Mendengarkan curahan-curahan hati orang tua	"...kalau curhat-curhat untuk anak si biasa ya..." (BUNDA PENGASUH 3) "Sampe kalau dulu itu sampe sampe beliau cerita urmah tangganya apa apa ya mengalir aja ketika cerita itu.... nggak harus diskenario oo hrus ini hari ini ngapain itu juga nggak" (BUNDA PENGAJAR 3) "...bisa nangis-nangis bisa curhat isi nya gitu ya.. pernah soalnya .. bisa curhat ..." (KEPALA DAYCARE 2) " Oo banyak sih sebenarnya banyak cuma.. Itu pun curhatannya tentang anak-anak aja" (KEPALA DAYCARE 4) "..Kalau curhat-curhat biasanya ngomongin tentang ee perkembangan anaknya, trus juga nanti dikit-dikit ke arah pribadi..." (OWNER) "... biasanya kalau pulang gitu penjemputan trus curhat-curhat 'iya nih,, mbahnya...gini gini gini' " (OWNER) "..pas awal pendaftaran baru curhat dulu 'iya nih soalnya jauh orang tua nya kayak gini gini' gitu sih biasa lah..." (OWNER) " Biasanya lebih ke curhat (tertawa). Jadi orang tua ini ya saya juga mendapati banyak pelajaran juga ya dari bagaimana memengaruhi istilahnya memengaruhi hubungan keluarga lah. Kayak gitu. Yaa.. Cara mengurus anak juga di situ." (KEPALA DIVISI CABANG) "...karna mungkin udah lama di sini jadi banyak lumayan curhat" (BUNDA PENGAJAR 4) " Kalau curhat sih kebanyakan kalau yang personal kayak diluar ee masalah anak itu jarang, kebanyakan sih tentang anak" (RIZKI)

	"..kita ngobrolnya ngobrol hal-hal lain gitu kan tapi ya itu memang bikin kita deket sih meskipun nggak yang harus ngobrol tumbuh kembang anak" (KEPALA DAYCARE 1) "... untuk agenda-agenda personal kita chat personal" (BUNDA PENGAJAR 3) "mereka eee apa namanya nge-<i>add</i> saya di facebook atau nge-<i>followin</i> saya di instagram, baru itu .. pokoknya kita <i>chatting</i> sgala macem' (OWNER) "Pas pulang biasanya ngobrol-ngobrol dulu kita lama .." (OWNER) "kalau misalkan anak sudah dijemput apalagi sama ibunya pasti saya ngobrol dulu di situ...Pasti ya menanyakan keadaannya ibu nya tersebut, wali murid tersebut ..." (KEPALA DIVISI CABANG) "Alhamdulillah di Triple C seperti keluarga, jadi saya akrab dengan bunda-bunda di sana terutama yang memang sudah lama pegang anak-anak saya" (WALI MURID 1) "...dan karena sudah lama juga akhirnya sering bercanda..." (WALI MURID 1) 'kalau bercanda,kalau sapa lain-lain mungkin sering ya, tapi memang ee intinya, intinya ya disekitar anak tersebut " (BUNDA PENGAJAR 4) "sering ngobrol langsung waktu jemput atau antar anak dan sering <i>chatting</i>" (WALI MURID 7)
Menyampaikan progress perkembangan anak	"...trus kalau ada masalah sedikit kita langsung sampaikan"((BUNDA PENGAJAR 2)) "... kalau setiap anak biasanya tumbuh kembangnya kurang, gitu kita segera sampaikan"((BUNDA PENGAJAR 2)) " biasanya ee ngobrolin tentang tumbuh kembang ananda barangkali ada kendala atau pencapaian-pencapaian yang perlu disampaikan" (BUNDA PENGAJAR 3) "... memang menyampaikan kondisi anak anak yang memang saya pahami gitu" (KEPALA DIVISI CABANG) "Oh Alhamudillah ananda perkembangannya begini begini dan ini ini ini ..." (KEPALA DIVISI CABANG) "... menceritakan perkembangan anak-anak selama di daycare" (KEPALA DIVISI CABANG)

	"... setiap perkembangan ,bisa apa diberitahukan ke orang tua.." (WALI MURID 1) "Kalau ke saya pribadi biasanya ngomong tentang ee kondisi anaknya..." (BUNDA PENGAJAR 4) "...dalam group juga sering chat mengenai permasalahan tumbuh kembang anak..." (WALI MURID 5) "... maksudnya waktu penjemputan itu kita ngobrol.. entah itu ee sekilas tentang apa namanya...e tumbuh kembang ananda di sini, entah itu masalah dia 'bunda kenapa ya ?' apa sekian-sekian gitu sih" (KEPALA DAYCARE 4) "Menurut saya sih cukup dekat karna saya slalu menanyakan perkembangan anak saya setiap saya jemput dan bundanya juga kooperatif memberi jawaban..." (WALI MURID 4) "...ini pak sudah nggak rewel anaknya tadi di sini " (BUNDA PENGASUH 5) "Halo! sekarang sudah pinter bu anaknnya, sudah mau maju" (BUNDA PENGASUH 5) "... anak ini bagus bu, pinter,..." (BUNDA PENGASUH 5) "... sudah jempol dua!!" (BUNDA PENGASUH 5) "... misalkan toilet training nya uda sukses berhasil apa saya bicara...." (KEPALA DAYCARE 3) 'Itu biasanya kegiatan, kegiatan-kegiatan kita sehari hari itu difotoin 'bunda ini lucu, dia pinter uda bisa itu warna-warna tah gimana' (KEPALA DAYCARE 3) "...tetep menjalin komunikasinya ya di <i>whatsapp story</i> berikan perkembangan..." (KEPALA DAYCARE 2) "Pendekatannya lewat buku penghubung dan grup <i>whatsapp</i>.." (WALI MURID 2) "... tapi kalau untuk perkembangan anak yang baik biasanya langsung ditulis dibuku penghubung murid. Jadi kita bisa mengontrol tiap hari..."(WALI MURID 6)
Konsultasi kepada orang tua	"kalau ada yang sakit biasanya ini.. saya cepat tanggap nya biasanya langsung japri ke orang tuanya" (BUNDA PENGAJAR 2)

	"di sini kan ada sedia obat, apa boleh anaknya dikasih obat dari sini apa nanti nunggu waktu pulang anaknya langsung?" (BUNDA PENGAJAR 2) ".... biasanya aku japri dulu 'bu saya obat ditasnya, ini diminumkan apa tidak' kek gitu." (KEPALA DAYCARE 1) "...kita bener-bener tanyakan ke orang tuanya 'bunda, bener tidak hari ini si dira dijemput bu gojek' gitu. jadi kalau nggak ada konfirmasi anak nggak kita lepaskan seperti itu" (KEPALA DAYCARE 4) "...misalkan anak sakit itu mungkin pesan sperti ee konsumsi obat nya pukul berapa setelah makan atau bagaimana .." (BUNDA PENGAJAR 4) "...Kita pasti ngomongnya jauh-jauh hari gitu. Triple C mau pindah ke sini. Ee tetep kita kasik tau orang tua, ..." (KEPALA DAYCARE 1)
Memberikan perhatian pada anak atau orang tua saat berada di luar TPA	"kadang itu kita meramaikan sosmed nya kan biasanya orang tua juga sering ngeshare aktivitas anak-anaknya kayak gitu kita juga melakukan pendekatan dengan cara itu." (BUNDA PENGAJAR 3) ".....karna memang kangen si anak juga pingin telfon ya uda lah kita vidcall aja jadi di situ kayak.. apa..karna kita uda terikat gitu" (BUNDA PENGAJAR 3) "ini cultural, lebih kepada pendekatan2 cultural. Kami kan attach sama wali murid itu di medsos ya entah WA, entah facebook, dan sebagainya itu kalau misalkan mreka.. kalau misalkan ada mreka ulang tahun apa..baik yang lama ataupun yang lama masih sering ktia kasih ucapan" (OWNER) "Lewat medsos ada yang Instagram, ada yang lewat facebook ada lewat WA. Pokoknya kita masih seuka ngasih ucapan. Trus kalau misalkan mreka posting-posting kita masih suka.. kita sering lah kita sering komen" (OWNER) "kalau misalkan orang tua nya update apa gitu, baru kita sapa kita ini gitu. Kalau saya pribadi. Gitu. Kalau misalnya anaknya lagi liburan baru saya komen saya apa gitu" (BUNDA PENGAJAR 4) "....ketemu dijalan kita nyamperin duluan..." (BUNDA PENGAJAR 3) "iya kita sering ngobrol mungkin kalau misalkan untuk 'e bunda kemarin kenapa nggak masuk'

mungkin kita kan belum tau ya kalau misalnya hari ini dia nggak masuk, anaknya sakit atau memang weekend sama keluarga .." (BUNDA PENGAJAR 4)
 "untuk chatting japri iya, kadang menanyakan kabar anak pada saat liburan panjang lebaran" (WALI MURID 5)
 "...malah kita sering kerumah nya apa ada kalau ada acara apa sgala macem gitu sih" (OWNER)
 "pernah waktu libur bundanya kangen di vidcall" (WALI MURID 7)

4.4.2.2. 2nd Order Themes: *Brand*

Dalam strategi ini kepercayaan pelanggan dipengaruhi dengan *brand* penjual. Penjual mempromosikan kemampuan dan kemauan perusahaan dalam menciptakan hasil yang bermanfaat bagi pelanggan sebagai penciptaan dan pemeliharaan merek. Triple C mempromosikan *brand* Triple C dengan menonjolkan kegiatan-kegiatan anak selama di TPA seperti aktivitas sehari-hari di bagikan di sosial media seperti *diposting* di Instagram, Facebook, atau Whatsapp *Story*.

Triple C juga memiliki acara parenting untuk orang tua yang dapat diikuti oleh orang umum di luar wali murid Triple C, sehingga orang luar pun juga bisa berkesempatan untuk mendapat ilmu dari Triple C seputar parenting dan sekaligus mempromosikan *brand* dari Triple C sendiri. Triple C juga bersedia membantu pihak eksternal seperti wartawan, kampus, orang-orang pemerintahan, media massa, dan orang umum lainnya yang membutuhkan Triple C yang secara tidak langsung juga mengenal nama Triple C seperti untuk keperluan tugas akhir, informasi untuk koran atau media massa lainnya, dan lain sebagainya.

Tabel 4.13

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Membuat acara parenting yang dapat diikuti oleh orang umum	"...biasanya kalau ada whatsapp kulwap dan sebagainya, saya share kan itu untuk umum , saya share begitu." (KEPALA DAYCARE 2) "Itu dan itu kita open buat umum juga jadi yang non wali murid bisa ikut mengakses ee ada kulwap apa di daycare kayak gitu" (KEPALA DAYCARE 1)

	"Biasanya beberapa part saya buka untuk umum jadi di situ lah mungkin temen-temen wali murid itu lihat ikut join ikut berbagai ilmu di situ " (KEPALA DIVISI CABANG)
c. Membagikan aktivitas anak di social media	"...Kualitas kita tetep dijaga dan kami pun tetap marketing ..." (KEPALA DAYCARE 2) "...kita ada instagram juga dan di situ ada testimony dari wali murid sini, ee testimony tentang perkembangan anaknya setelah masuk Triple C gitu." (KEPALA DAYCARE 2) "...Biasanya hasil kegiatan anak-anak setiap harinya, stimulasi disemua cabang di share di instagramnya " (KEPALA DAYCARE 2) "...kita juga marketing di ee marketing di sosmed karna kan sekarang wali murid lebih ke sosmed ya. Di instagram , youtube, dan facebook. Jadinya memang main di situ" (KEPALA DAYCARE 2) "...pasti kan ada muncul di whatsapp story ya dan saya setiap harinya biasanya update tentang perkembangan anak anak entah stimulasi dan sebagainya dan saya pasti kasih statement tentang semisal hari ini temanya itu kemandirian nanti saya tembak kemandirian itu apa apa apa apa dan kasih foto2nya anak-anak.." (KEPALA DAYCARE 2) "..kalau misalkan stimulasi harian anak-anak , kita foto, kita posting.." (KEPALA DAYCARE 1) "...manajemen yang mempromosikan dari ee apanamanya.. di instagram. Di facebook..." (KEPALA DAYCARE 4) "...dan aku kan ada wa , di wa story aku kan sering update aktivitas anak-anak gitu." (KEPALA DAYCARE 1) "Trus hari ini ada anak baru masuk juga, aku bikin apa wa story kayak ini lo tadi nangis, trus tak giniin udah udah main. Aku kasih bukti anaknya uda main" (KEPALA DAYCARE 1) "...yang kami promosikan lah ya seper.. semacam itu mungkin bahasanya di media social khususnya.." (OWNER) "..di IG kami Triple C daycare itu ada testimony nya wali murid dan kalau sekarang testimonynya lebih ke arah video dan kita share di medsos-medsos kalau dulu ya memang kita bikin xbanner dan lain sebagainya " (OWNER)

	"kalau testimoni liat di webnya Triple C" (WALI MURID 1)
d. Membantu pihak eksternal jika dibutuhkan	"...yang kami promosikan lah ya seper.. semacam itu mungkin bahasanya dimedia social khususnya atau pun juga misalnya kalau ada temen-temen wartawan dan lain sebagainya, adapun ada juga orang ya kemari , atau pun juga ada wali murid dan lain.." (OWNER) "Lalu juga kami interaksinya ke luar, keluar itu kepada siapa sih? yang pertama ya kepada orang-orang pemerintahan paling selanjutnya itu kepada... kampus, atau mungkin ... ee media massa seperti itu. Jadi kami upayakan untuk bisa kemanfaatan termasuk juga mahasiswa. " (OWNER)

4.4.2.3. 2nd Order Themes: *Sacrifice*

Pada strategi ini kepercayaan pelanggan dipengaruhi dengan aksi-aksi pengorbanan penjual yang menunjukkan kesediaan dan kemampuan penjual untuk berkomitmen pada pengembangan hubungan dengan calon pembeli atau pembeli. Triple C bersedia untuk mengorbankan waktunya dalam melayani orang tua di luar jam kerja, seperti menerima orang survei yang datang tanpa janji-janji terlebih dahulu, konsultasi di malam hari dan lain sebagainya. Triple C juga bersedia melayani anak di luar jam kerja bunda pengasuh dan bunda pengajar ketika anak terlambat dijemput hingga larut malam, bunda pengasuh dan bunda pengajar menunggu hingga orang tua datang menjemput atau saat orang tua memiliki kesibukan yang membuat anak harus dititipkan lebih pagi dari jadwal yang seharusnya.

Tabel 4.14

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Bersedia melayani orang tua diluar jam kerja	"...biasanya mereka suka konsul. Dan itu sering sampe malam malam gitu" (KEPALA DAYCARE 1) "..kadang jam 10 malem itu bunda tadi ankanya cerita di daycare ada ini ini ini maksudnya apa ya bunda.." (KEPALA DAYCARE 1) "..Malem-malem..malem konsultasi, tanya , complain segala macem" (OWNER)

	"Banyak juga sih yang dadakan dateng sabtu" (KEPALA DAYCARE 3) "...pas ada saya tapi udahlah gakpapa lah saya cuek aja lah pake baju tidur (tertawa) tapi kadang ada yang malem gitu ada yang dateng. Dadakan juga" (KEPALA DAYCARE 3) "...Itu kan malem-malam jam 8 saya udah siap mandi udah siap tidur itu. Loo dateng (KEPALA DAYCARE 3) "....tiba-tiba tanpa nelfon tiba-tiba dateng ee tanpa konfirmasi...." (KEPALA DAYCARE 2) "..nggak janjiin nggak menghubungi dulu tiba-tiba ee ini tiba-tiba udah didepan dan wa dan telp gitu kan" (KEPALA DAYCARE 1) "...sebenarnya mau gak mau kalau ada bunda-bunda ada kegiatan ya saya. (tertawa) saya kan rumahnya di sini trus juga gak ada apa-apa kan nggak ada acara nggak ada apa2" (KEPALA DAYCARE 3) "..Ada kegiatan juga kadang ngisi di kampus-kampus, pas mau berangkat tiba-tiba ada yang dadakan survei ya tak terima gitu. Ya tak terima. Kan sudah datang" (KEPALA DAYCARE 1) "...jam 5 tutup nah 'boleh ndak bunda survei?' 'boleh saya tunggu sampai jam 6' kayak gitu. Jadi ada sih yang surveinya diluar jam kerja ,ada, masih tak terima cuma ya dihari kerja" (KEPALA DAYCARE 1) "kita kan nggak nerima di atas jam 6 tapi ada aja yang butuh di atas jam 6.." (OWNER) "..kalaupun memang butuh ketemuan untk survei sabtu minggu, bisa. Gitu.. Asalkan sesuai dengan janjiin.. Jadwal" (KEPALA DIVISI CABANG) "Trus nanti kalau merka butuh waktu ketemuan biasanya mereka minta janjiin." (KEPALA DAYCARE 1)
b. Bersedia melayani anak di luar jam kerja	"Itu dulu zaman dulu itu pernah karna hujan deres ya jadi kan banjir atau gimana pernah sampe jam setengah 9 malem. Itu ada 1 anak yang blm dijemput" (KEPALA DAYCARE 3) "....memang maksimal jam 6 ya . Jadi dari jam 5 sampe jam 6 ada ekstra nya kan 5 ribu itu ada anak yang rutin tapi ada maksimal jam 6 ya uda dia pulang nya pas jam 6. Jam 6 kurang 5, jam 6 pas, jam 6. (KEPALA DAYCARE 3)

"..Datang jam 6 pagi kan nggak boleh, kita bukanya jam 7. Nah ternyata anaknya belum mandi dan kadang bangun tidur uda diangkut. Ibunya mau adain converence pagi kayak gitu" (KEPALA DAYCARE 1)

"..Boleh bawa sarapan yang aslinya gak boleh bawa tapi karna masih jam 6 boleh lah kayak gitu .."
(KEPALA DAYCARE 1)

"..Tapi kalau pun ee apa namanya ada orang tua yang bener-bener terpaksa itu nanti kita ada charge sendiri dan itupun kita ee minta salah satu bunda, kesediaan bunda siapa yang mau .." (KEPALA DAYCARE 4)

"Kebanyakan sih ee setengah hari ya kita nungguin setengah hari ... " (KEPALA DAYCARE 4)

"...kita nggak nerima nginep tapi pasti ada aja yang minta nginep." (OWNER)

"..Bunda-bunda selalu menyediakan waktunya, bila sewaktu-waktu kami terlambat menjemput.." (WALI MURID 1)

"..Ya waktu kita jemput telat diluar jam operasional. Sampe malam sekali bundanya tetep jaga anak saya dikasi makan lagi dan minum susu lagi." (WALI MURID 2)

"Kalau ditunggu sampai malam iya" (WALI MURID 3)

"Pertimbangan utama bunda tinggal di Triple C, sehingga anak bisa overtime (ayah bisa jemput di atas jam 18.." (WALI MURID 5)

"anak ditungguin hingga malam merupakan pertimbangan utama memilih Triple C..." (WALI MURID 5)

"Fleksibilitas waktu membuat saya nyaman hingga saat ini di Triple C" (WALI MURID 5)

"...itu pertimbangan utama memilih Triple C. bahkan pernah anak menginap di Triple C pada saat kelahiran anak ke-3. " (WALI MURID 5)

"Pernah saya belum ingat nama bundanya tapi waktu itu saya lembur sampai tinggal anak saya saja yang belum di jemput dan bundanya masih menunggu. .."
(WALI MURID 4)

"...bunda-bundanya dateng ke rumahnya malahan. Jadi menunggu anak-anak itu kerumahnya langsung gitu." (KEPALA DAYCARE 4)

"...kalau misalkan pulanginya sejalan nih dan kebetulan orang tua berhalangan untuk jemput, ya saya tawarkan bareng aja skalian daripada nanti pulanginya kemaleman kek gitu" (BUNDA PENGAJAR 3)

"..Tapi pernah anak saya sakit sampe lemas, di tungguin intensif... " (WALI MURID 7)

"..anak saya kadang saya masuknya lebih pagi kadang jam 6 atau jam setengah 7 pagi. Bahkan pulanginya pernah yang paling terakhir..." (WALI MURID 6)

4.4.2.4. 2nd Order Themes: *Local Presence*

Kepercayaan pelanggan dapat dipengaruhi oleh penjual yang memiliki pengetahuan mengenai persaingan lokal dan ciri khas budaya dari wilayah tertentu. Kedekatan karyawan dengan budaya orang tua dapat memengaruhi kepercayaan orang tua seperti contohnya ketika kota asal bunda pengasuh dan bunda pengajar sama dengan wali murid, oleh karena itu bagi bunda pengasuh dan bunda pengajar yang bukan asli Surabaya, mereka mau mempelajari budaya orang tua agar tidak ada gap diantara bunda pengasuh dan bunda pengajar dengan wali murid di Triple C seperti contohnya pemilik Triple C yang merupakan orang Jakarta belajar bahasa Suroboyoan.

Tabel 4.15

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Kedekatan bunda pengasuh dan bunda pengajar dengan budaya orang tua	"...yang kerja di dennis itu kan memang orang orang sunda kalau saya kan ibu saya yang orang sunda gitu. Gitu.. 'saya mudiknya itu ke tasik' 'lo bu saya juga mudiknya kesana' 'lo yata buuu' gitu " (KEPALA DAYCARE 3) ".... Semisal karna saya sunda semisal saya ada lagi yang dari.. 'oalaa jenengan dari sini ya' 'oo gimana' jadinya memang lebih ke situ" (KEPALA DAYCARE 2) '..orang tua 'bunda asli mana' 'saya asli sini' 'oh itu ya bunda daerah yang banyak .. ada gunung semeru nya' 'oh itu ya bunda daerah..' kek gitu ada.

	Ngomong daerah-daerah asal. 'oh ini lo bunda di situ kan musimnya ini" (KEPALA DAYCARE 1) "misalkan ya ada wali murid di malang sebelumnya pernah di Bekasi gitu.. ya pasti karna saya kebetulan juga lahirnya di jakarta kan pasti dekat nih sama Bekasi. Saya bilang oh ibu dulu tinggalnya dibekasi ya oh kebetulan saya lahirnya di jakarta bu cuman bagiannya di sini gitu..cuma saya gak betah bu kalau misalkan di Jakarta saya lebih suka dimalang atau Surabaya karna posisinya itu lebih nyaman dan juga jauh dari kemacetan." (KEPALA DIVISI CABANG) ..tetapi mereka juga paham bahasa suroboyoan dari daycare juga." (WALI MURID 1) "...waktu ngobrol-ngobrol topik yang dibahas antara lain soal daerah tempat tinggal bunda dan hal lainnya" (WALI MURID 5)
b. Bunda pengasuh dan bunda pengajar mau mempelajari budaya orang tua	"...kebanyakan jawa ya dan saya semisal kan asli sunda saya mencoba untuk belajar bahasa jawa. Semisal 'enggeh' 'oo enggeh ngapunten gini gini' saya sebisa mungkin masuk ke ee cara bicaranya mereka.." (KEPALA DAYCARE 2) "saya belajar,kalau saya pengen omongan saya lebih berpengaruh kepada mreka, gap ini harus dihilangkan salah satunya adalah bahasa. Minimal kalau saya nggak bisa banget minimal ada satu dua celetukan nih yang pas gitu loh" (OWNER) ".....gimana caranya semisal komunikasi yang baik ketika semisal memang ee berbeda budaya. Gitu. Karna kan beda.. ada yang kee... Ini nggak tersinggung nih, tapi kesini itu tersinggung.. gitu gimana caranya kita ttep..tetep stabil ke semua bunda" (KEPALA DAYCARE 2)

4.4.2.5. 2nd Order Themes: *Safety*

Kepercayaan pelanggan dapat dipengaruhi dengan perasaan aman dari hubungan yang dirasakan oleh pembeli (Johnson & Grayson, 2005). Triple C sebagai jasa tempat penitipan anak tentu saja bertanggung jawab atas keamanan setiap anak saat di daycare. Triple C berusaha untuk memberikan rasa aman kepada orang tua dengan cara senantiasa memastikan atau mengkonfirmasi kepada orang tua mengenai

penjemput apabila bukan orang tua sendiri yang menjemput dan meminta identitas dari penjemput untuk memverifikasi penjemput.

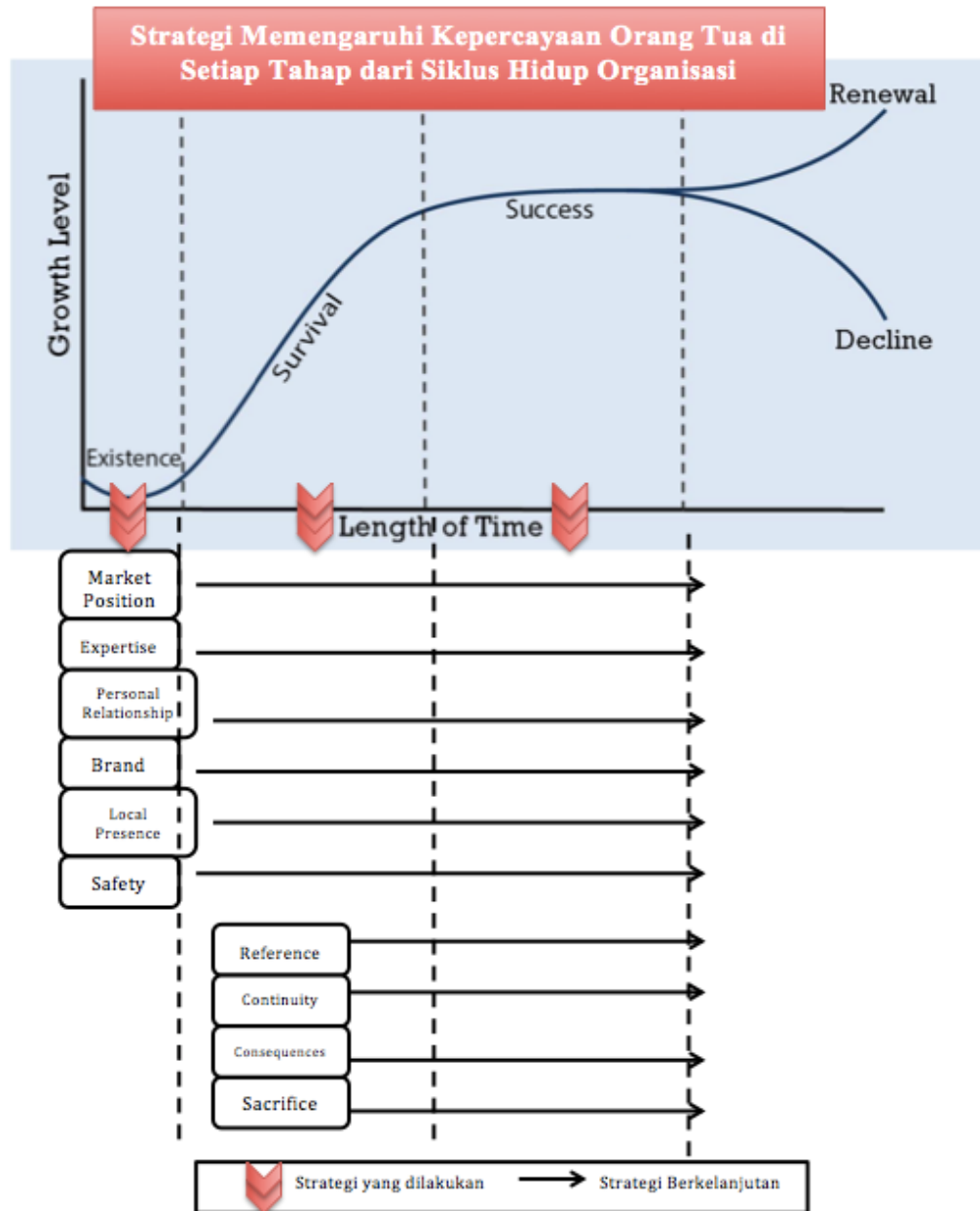
Tabel 4.16

Representative Supporting Data for Each 1st Order Theme

1 st Order Concept	Representative 1 st Order Data
a. Mengkonfirmasi penjemput kepada orang tua	"..ada orang tua nya gak bilang ertain dijemput sama om... Saya kan nggak tau, itu siapa ya, ...Anaknya uda nangis (tertawa) saya telpon dulu ibu mu.." (KEPALA DAYCARE 3) "...kita usahakan anak kita antar sampai benar-benar ee orang tua mau pulang kayak gitu dan bener-bener diterima sama orang tua." (KEPALA DAYCARE 4) "...kita bener-bener tanyakan ke orang tuanya bunda, bener tidak hari ini si dira dijemput bu gojek gitu. Jadi kalau nggak ada konfirmasi anak nggak kita lepaskan seperti itu" (KEPALA DAYCARE 4) "...Kita nggak mau mengasihkan, kita nggak mau ngelepas ananda sebelum ada konfirmasi dulu." (KEPALA DAYCARE 4)
b. Meminta identitas penjemput	"...ada yang jemput orang yang nggak kita kenal tapi anak itu kenal ‘ lo itu lo ada om ini’ gitu ya .. kita nggak ngasih kita kadang minta KTP trus kita foto , kita bilangkan ke orang tua ‘bunda apa bener hari ini dijemput sama orang ini ..." (KEPALA DAYCARE 4)

4.5. Model Memengaruhi Kepercayaan

Strategi yang memengaruhi kepercayaan orang tua dalam menitipkan anaknya dilakukan di setiap tahap dari siklus hidup organisasi secara berkelanjutan. Studi kasus penelitian ini menunjukkan bahwa strategi memengaruhi kepercayaan dilakukan pada tahap existence, survive, dan success. Strategi memengaruhi kepercayaan tidak dilakukan pada tahap decline atau renewal karena Triple C belum memasuki tahap decline atau renewal. Berikut diuraikan penggunaan strategi memengaruhi kepercayaan di 3 tahap dari siklus hidup organisasi.



Gambar 4.4 Model Memengaruhi Kepercayaan

4.5.1. Tahap Existence

Triple C didirikan pada tahun 2012 oleh seorang psikolog, Ibu Nuri Fauziah. Triple C merupakan *daycare plus*, yaitu TPA yang tidak hanya sekedar menitipkan anak saja, tetapi memiliki kurikulum dan pengajaran bagi peserta didik. Kurikulum yang digunakan pada Triple C disusun oleh pendiri dari Triple C ini. Kurikulum Triple

C merupakan strategi *expertise* dalam tahap awal ini yang dilakukan oleh Triple C. Triple C juga melakukan strategi *market position*, yaitu Triple C memasuki segmen pasar menengah kebawah yang tentu saja dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan kompetitor dengan segmen pasar yang sama. Triple C juga memilih lokasi yang strategis untuk TPA agar mudah dijangkau.

Ketika Triple C baru membuka TPA, strategi yang dilakukan oleh Triple C untuk memengaruhi kepercayaan calon pelanggan adalah dengan mem-branding Triple C dengan cara menyebarkan brosur, membuat blog, dan juga dibantu oleh teman-teman dari Ibu Nuri (pendiri Triple C) yang mendukung beliau dengan cara membantu mempromosikan TPA Triple C. Triple C melakukan strategi *Personal Relationship*, yaitu Triple C berusaha menjaga hubungan baik dengan wali murid dengan cara selalu berkomunikasi, baik mengenai perkembangan anak, saling *sharing* dengan wali murid, mau mendengarkan curahan-curahan hati orang tua, dan bahkan berinteraksi terhadap orang tua dan anak pada saat di luar TPA.

Sebagai Tempat Penitipan Anak, Triple C juga memastikan bahwa pada saat pulang, anak benar-benar diterima oleh orang tuanya (*safety*). Triple C menggunakan strategi *local presence* untuk memengaruhi kepercayaan afektif calon pelanggan maupun pelanggan, yaitu dengan cara Ibu Nuri, selaku pendiri Triple C yang berasal dari Jakarta belajar bahasa Jawa untuk dapat berinteraksi dengan wali murid meskipun hanya satu atau dua patah kata dan juga terjadi kedekatan karena budaya yang sama antar bunda pengasuh dan bunda pengajar dengan wali murid atau calon wali murid. Bunda pengasuh dan bunda pengajar Triple C bekerja selama 10 jam kerja, namun Triple C juga bersedia untuk mengorbankan (*Sacrifice*) waktu mereka untuk melayani anak ataupun orang tua di luar jam kerja seperti menunggu anak yang belum dijemput atau menerima anak menginap dan lain sebagainya.

4.5.2. Tahap Survival

Dalam tahap ini Triple C senantiasa meng-*upgrade* SOP dan kurikulum mengenai pengasuhan anak untuk mendapatkan SOP dan kurikulum yang matang, mulai ada program *parenting* untuk wali murid agar dapat belajar bersama, mulai membuat SOP untuk mengatur SDM seperti ada proses penerimaan bunda pengasuh

dan bunda pengajar, training, penggajian, dan lain sebagainya (*expertise*) yang juga termasuk sebagai mengembangkan kualitas bunda pengasuh dan bunda pengajar (*continuity*). pada tahap ini juga sudah ada manajemen yang mengatur semua SOP, kurikulum, dan sistem SDM(*expertise*). Pada tahap ini, dengan adanya sistem-sistem yang berkesinambungan, Triple C mulai menyampaikan kondisi yang mungkin dialami anak selama masa adaptasi dan selama di daycare (*consequences*) kepada orang tua agar tidak terjadi *complain* karena sudah menyetujui konsekuensi di awal.

Pada tahap ini, strategi *personal relationship*, *sacrifice*, *safety*, *brand* dan *local presence* seperti pada tahap *existence* juga tetap dilakukan karena merupakan satu aktivitas TPA. Pada tahap ini juga dilakukan pengujian sistem pada cabang baru, yaitu pada tahun 2013 mulai dibuka cabang Menanggal dan pada tahun 2014 cabang Baratajaya yang masuk sesuai dengan posisi pasar (*market position*) Triple C pertama, yaitu lokasi TPA yang strategis dan harga yang murah dibandingkan dengan TPA lain dalam segmen menengah kebawah. Pada tahap ini Triple C juga melakukan strategi *continuity*, yaitu memberi tahu pembukaan cabang –cabang baru pada wali murid atau calon wali murid yang juga sebagai bentuk strategi *market position* Triple C dalam menunjukkan bahwa Triple C mendominasi pasar dengan banyaknya jumlah cabang TPA di Surabaya. Hasil dari strategi *brand* yang dilakukan pada tahap sebelumnya dan juga promosi yang dilakukan pada tahap ini untuk pembukaan cabang baru, membuat Triple C dapat menggunakan strategi *reference*, yaitu banyak calon pelanggan yang mendapat rekomendasi melalui sosial media atau orang lain mengenai Triple C dan atas pengalaman-pengalaman Triple C, Triple C dapat memberikan informasi mengenai perkembangan peserta didik yang pernah dititipkan di Triple C kepada calon wali murid yang datang survei.

4.5.3. Tahap Success

Pada tahap ini, Triple C mulai belajar menjadi SDM yang professional, oleh karena itu Triple C memiliki divisi-divisi dalam tim manajemen yang dibentuk pada tahap sebelumnya untuk menjadi semakin baik (*continuity & expertise*). Pada tahap ini Triple C menggunakan strategi *reference* seperti pada tahap sebelumnya, namun pada tahap ini strategi *reference* lebih sering digunakan karena sudah memiliki peserta didik

dari 4 cabang, sehingga wali murid-wali murid dari 4 cabang dapat memberikan testimony-testimony mengenai Triple C kepada orang lain maupun melalui sosial media. Pada tahap ini Triple C juga menggunakan *market position* seperti pada tahap sebelumnya karena pada tahap ini Triple C sudah memiliki 4 cabang di Surabaya sehingga Triple C dapat menunjukkan bahwa Triple C mendominasi pasar dalam segi banyaknya cabang.

Strategi *personal relationship, sacrifice, safety, brand, local presence, market position, consequence* pada tahap *survival* juga dilakukan pada tahap ini karena merupakan satu kesatuan aktivitas TPA. Hanya saja untuk strategi *brand* yang digunakan pada tahap ini strategi berbeda dengan tahap sebelumnya, yaitu Triple C memiliki acara parenting yang diselenggarakan secara online melalui *whatsapp* yang diberi nama kuliah *whatsapp*. Acara kulwap ini tidak hanya dapat diikuti oleh wali murid saja, namun non wali murid atau orang umum juga bisa mengikuti kulwap ini. Triple C juga mulai melakukan interaksi kepada pihak eksternal, yaitu membantu pihak eksternal yang membutuhkan Triple C seperti wartawan, mahasiswa, dan lain sebagainya sebagai bentuk strategi *brand* dari Triple C.

Dari model di atas dapat ditarik proposisi berikut.

Proposisi 1: Pada organisasi TPA, strategi-strategi tertentu memengaruhi kepercayaan kognitif orang tua di seluruh tahap dalam siklus hidup organisasi, dengan mekanisme:

- a. Tahap Existence, strategi *market position* dan *expertise* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif.
- b. Tahap Survival, strategi *reference, expertise, consequences, continuity*, dan *market position* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif.
- c. Tahap Success, strategi *reference, expertise, consequences, market position, continuity* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif.

Proposisi 2: Pada organisasi TPA, strategi-strategi tertentu memengaruhi kepercayaan afektif orang tua di seluruh tahap dalam siklus hidup organisasi, dengan mekanisme:

- a. Tahap Existence, strategi *brand*, *personal relationship*, *safety*, *sacrifice*, dan *local presence* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan afektif.
- b. Tahap Survival, strategi *brand*, *personal relationship*, *safety*, *sacrifice*, dan *local presence* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan afektif.
- c. Tahap Success, strategi *brand*, *personal relationship*, *safety*, *sacrifice*, dan *local presence* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan afektif.

4.6. Pembahasan

Berikut diuraikan pembandingan proposisi hasil penelitian dengan berbagai referensi. Berbagai referensi terdahulu, belum ada yang menganalisis penggunaan strategi memengaruhi kepercayaan di setiap siklus hidup organisasi seperti yang dikaji dalam penelitian ini.

4.6.1. Pembandingan Pustaka Proposisi 1

Proposisi 1: Pada organisasi TPA, strategi-strategi tertentu memengaruhi kepercayaan kognitif orang tua di seluruh tahap dalam siklus hidup organisasi, dengan mekanisme:

- a. Tahap Existence, strategi *market position* dan *expertise* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif.
- b. Tahap Survival, strategi *reference*, *expertise*, *consequences*, *continuity*, dan *market position* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif.
- c. Tahap Success, strategi *reference*, *expertise*, *consequences*, *market position*, *continuity* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan kognitif.

Berikut ini adalah tahapan siklus hidup organisasi menurut Nordström, Choi, dan Llorach (2012):

1. *Entrepreneurial stage*

Tahap ini dicirikan sebagai tahap di mana kekuatan pendorong terbesar di balik pertumbuhan adalah motivasi dan komitmen pendiri. Kreativitas didorong dan tugas belum terkoordinasi secara sistematis karena masih bingung. Komunikasi mudah dan cepat antar anggota dan juga dalam merespon pasar. Secara structural

dan finansial tidak stabil sedangkan proses pengambilan keputusan sederhana dan cepat karena pemimpin yang bertanggung jawab semua. Tahap ini terus berlanjut hingga pengusaha menyadari bahwa perusahaan membutuhkan struktur yang lebih formal untuk meningkatkan efisiensi. Perusahaan membutuhkan ‘peran manajerial’ yang dapat memulai efisiensi serta membawa kompetensi internal.

2. *Cooperation stage*

Pada fase kedua dari transisi, perusahaan menjaga struktur informal dengan kepemilikan satu orang selagi menyadari pentingnya efisiensi. Namun, tidak ada tindakan untuk perubahan yang terjadi. Ketika hambatan yang disebutkan sebelumnya pada tahap pertama telah ditangani dengan ‘kerjasama’ antara karyawan yang lebih fokus pada manajemen sumber daya manusia dan ketrampilan interpersonal menjadi lebih penting.

3. *Control stage*

Tahap ini terjadi ketika perusahaan lebih menekankan pada ‘kontrol’ dan pekerjaan administrative. Namun, masih ada esensi kewirausahaan, organisasi lebih depersonalisasi dan spesialisasi diperkuat. Komunikasi menjadi lebih hierarkis. Pekerjaan antara eksekutif dan manajer tingkat bawah dipisahkan sehingga level fungsional dibagi dari unit pengambilan keputusan. Pada tahap ini organisasi satu langkah lebih dekat menuju kedewasaan yang mengarah ke stabilisasi. Fleksibilitas komunikasi interpersonal dan proses pengambilan keputusan terhalang oleh prioritas jangka panjang yang lebih ke struktur. Struktur lebih terbatas dan kaku.

4. *Innovation or decentralization*

Pada tahap ini perusahaan lebih tua dan lebih besar di mana struktur produksi dan manajerial seimbang. Pada tahap ini tingkat pertumbuhan memuncak. Pada tahap ini posisi pasar aman tetapi tingkat pertumbuhan tidak lagi disertai. Pada tahap ini penting sekali inovasi dan adaptasi. Perusahaan harus belajar untuk mempertahankan pertumbuhan.

Pada tahap *entrepreneurial*, Proposisi 1 memiliki kemiripan dengan referensi penelitian Nordström, Choi, dan Llorach (2012), yaitu pada tahap *existence* melakukan *market position* dan *expertise* dalam merespon pasar. Lalu pada tahap *cooperation* dengan tahap *survival* memiliki kemiripan pada *expertise*, *continuity* dan *consequences*. Pada tahap *control* dengan tahap *success* memiliki kemiripan pada *expertise*, *continuity*, dan *consequences*. Kemiripan yang terakhir pada tahap *innovation or decentralization* dan *renewal* adalah *continuity*. Dapat disimpulkan bahwa tidak semua proposisi 1 ada pada referensi penelitian sehingga penelitian Nordström, Choi, dan Llorach (2012) tidak sejalan dengan P1.

Berikut ini adalah cara memengaruhi kepercayaan di perusahaan menurut Doney dan Cannon (1997):

1. *Reputation*: sejauh mana perusahaan dan orang-orang dalam industry percaya bahwa penjual jujur dan peduli dengan pelanggannya
2. *Size*: ukuran perusahaan mencakup ukuran keseluruhan perusahaan dan posisi pangsa pasarnya (*market share position*). Ukuran perusahaan memberikan sinyal kepada pembeli bahwa penjual dapat dipercaya. Ukuran keseluruhan dan pangsa pasar menunjukkan bahwa banyak pembeli yang cukup percaya dengan penjual untuk melakukan bisnis dengannya.
3. *Willingness to customize*: penjual dapat menawarkan untuk memberikan, atau benar-benar memberikan kebutuhan yang sesuai dengan keinginan pembeli, meskipun harus menambah beberapa hal dalam pemenuhan kebutuhan pembeli.
4. *Confidential information sharing*: melibatkan sejauh mana penjual berbagi informasi pribadi dengan pelanggan mereka. Hal ini juga memberikan sinyal “itikad baik” kepada pelanggan.
5. *Length of relationship*: kepercayaan berkembang dan terbangun seiring berjalannya waktu. Lamanya waktu merupakan investasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam hubungan. Proses prediksi juga dapat dilakukan saat hubungan semakin lama. Ketika hubungan pertukaran penjual dan pembeli memiliki sejarah, hasil dari kisah bisnis sebelumnya memberikan *framework* untuk interaksi selanjutnya.

Dalam referensi penelitian Doney dan Cannon (1997) terlihat bahwa Proporsi 1 tidak memenuhi karena hanya terdapat satu kemiripan, yaitu *size* dengan *market position* dalam segi mendominasi pasar. Hal tersebut dapat disimpulkan jika referensi penelitian ini tidak sejalan dengan P1.

Menurut Sirdeshmukh, Singh, dan Sabol (2002), kepercayaan dapat dipengaruhi dengan dimensi-dimensi:

1. *Operational Competence*: Harapan atas kinerja kompeten yang konsisten dari mitra pertukaran untuk pengembangan kepercayaan dalam berbagai hubungan bisnis. Secara empiris, dimensi yang berhubungan dengan kompetensi telah ditemukan untuk memberikan pengaruh yang kuat pada kepercayaan dalam konteks yang beragam. Karyawan tidak hanya memiliki kemampuan dan pengetahuan, tetapi juga harus mengimplementasikan kemampuan dan pengetahuan nya tersebut.
2. *Operational Benevolence*: *Operational benevolence* didefinisikan sebagai perilaku yang mencerminkan motivasi yang mendasari untuk menempatkan kepentingan konsumen di atas kepentingan diri sendiri. Perilaku dan praktik yang baik sering dianggap sebagai tindakan "ekstra peran" yang dilakukan dengan mengorbankan penyedia layanan dengan atau tanpa keuntungan.
3. *Problem-solving Orientation*: orientasi *problem solving* didefinisikan sebagai evaluasi konsumen terhadap karyawan dan motivasi manajemen untuk mengantisipasi dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama dan setelah pertukaran layanan. Setiap masalah pelanggan adalah kesempatan bagi perusahaan untuk membuktikan komitmennya terhadap layanan dan memengaruhi kepercayaan

Proposisi 1 tidak sejalan dengan penelitian Sirdeshmukh, Singh, dan Sabol (2002) karena hanya terdapat beberapa kemiripan. *Operational competence* memiliki kemiripan dengan *expertise*. Kemiripan lain juga ada pada *problem-solving orientation* dengan *continuity* dalam segi mengembangkan kualitas SDM dan fasilitas TPA untuk mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin timbul. Pada penelitian ini *operational*

benevolence tidak sejalan dengan P1, sehingga dianggap tidak memenuhi referensi Sirdeshmukh, Singh, dan Sabol (2002).

4.6.2. Pembandingan Pustaka Proposisi 2

Proposisi 2: Pada organisasi TPA, strategi-strategi tertentu memengaruhi kepercayaan afektif orang tua di seluruh tahap dalam siklus hidup organisasi, dengan mekanisme:

- a. Tahap Existence, strategi *brand*, *personal relationship*, *safety*, *sacrifice*, dan *local presence* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan afektif.
- b. Tahap Survival, strategi *brand*, *personal relationship*, *safety*, *sacrifice*, dan *local presence* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan afektif.
- c. Tahap Success, strategi *brand*, *personal relationship*, *safety*, *sacrifice*, dan *local presence* digunakan untuk memengaruhi kepercayaan afektif.

Berikut ini adalah faktor penentu kepercayaan dan trustworthiness menurut Yu dan Khong (2015):

1. *Competence*: Kompetensi mengacu pada kemampuan (ability) dan pengetahuan (knowledge) penyedia layanan untuk memberikan hasil yang konsisten dan hasil yang diinginkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kompetensi adalah keyakinan tentang keahlian (*expertise*) dan pengalaman (*experience*) dari penyedia layanan. Penting bagi penyedia layanan untuk dapat menunjukkan bahwa mereka mampu untuk memberikan apa yang telah mereka janjikan.
2. *Integrity*: Integritas didefinisikan sebagai kepercayaan dalam transaksi, memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat, menjaga komitmen, bertindak secara etis dan tidak mengeksploitasi kerentanan, dan menciptakan lingkungan untuk menjaga hal yang rahasia atau konfidensial. Integritas melambangkan *image* dan reputasi penyedia layanan.
3. *Benevolence*: Kebajikan adalah persepsi bahwa penyedia layanan benar-benar tertarik pada kesejahteraan pelanggan di luar motif untuk mendapatkan keuntungan. Hal ini terbukti ketika penyedia layanan menunjukkan respons dan empati pada kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan.

4. *Shared Values: shared value* didefinisikan sebagai sejauh mana mitra memiliki keyakinan yang sama tentang tujuannya apa, penting atau tidak pentingnya kebijakan, tepat atau tidak tepat dan benar atau salah. *Shared value* membuat terjadinya interaksi dan komunikasi antara mitra agar mengarah ke rasa saling percaya.

Proposisi 2 menunjukkan ada beberapa kemiripan dengan yang disampaikan oleh Yu dan Khong (2015). *Sacrifice* dan *local presence* memiliki kemiripan dengan *competence*. *Safety* dan *personal relationship* juga memiliki kemiripan dengan *integrity*. Kemiripan lain juga ada pada *benevolence*, yaitu *Brand*, *personal relationship*, dan *sacrifice*. Dapat dilihat bahwa P2 sejalan dengan referensi Yu dan Khong (2015) meskipun P2 tersebar atau ada yang terduplikasi pada keempat faktor di atas.

Kepercayaan menurut Liu, Tao, Li, dan El-Ansary (2008) adalah sejauh mana perusahaan percaya bahwa mitra pertukarannya jujur (*honest*) dan/atau penuh kebajikan (*benevolent*):

1. *Honesty*: keyakinan bahwa penjual itu tulus, dapat diandalkan, omongannya dapat dipegang, dan memenuhi kewajiban peran yang sudah dijanjikan kepada pembeli.
2. *Benevolence*: keyakinan bahwa penjual benar-benar tertarik pada kepentingan atau kesejahteraan pembeli dan termotivasi untuk mencari keuntungan bersama.

Penelitian Liu, Tao, Li, dan El-Ansary (2008) memiliki beberapa kesamaan dengan proporsi 2, yaitu *honesty* dengan *personal relationship*, *sacrifice*, dan *safety*. Kesamaan lainnya adalah *benevolence* dengan *brand*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa referensi penelitian ini tidak sejalan dengan P2 karena tidak semua P2 tercakup dalam referensi penelitian ini.