

**STRATEGI PEMASARAN JASA DAN LAYANAN PENDIDIKAN ISLAM
DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN
(STUDI DI MTS NEGERI KOTA CILEGON)**

Anis Fauzi¹⁾, Agus Gunawan²⁾, Feri Hendri³⁾

^{1), 2), 3)}UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

anis.fauzi@uinbanten.ac.id

Abstrak: Pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu merupakan salah satu masalah yang harus dihadapi di sekolah. Mutu pendidikan menjadi jaminan yang penting bagi madrasah dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan instrumen penelitian: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitiannya yaitu Kepala Madrasah, Wakil Kepala Bidang Kurikulum, guru dan wali murid/anggota komite sekolah. Kesimpulan yang diperoleh adalah: (1) Strategi pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan di MTs Negeri Kota Cilegon dalam meningkatkan mutu pendidikan menggunakan dua cara yaitu: (a) pemasaran secara langsung, yaitu dengan cara promosi dan publikasi di media cetak (*brosur*), dan (b) pemasaran secara tidak langsung, yaitu dengan cara penawaran berbagai kegiatan ekstrakurikuler: seperti mengadakan kegiatan perlombaan yang dilaksanakan di lokasi MTs Negeri Kota Cilegon; (2) Layanan pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon dilakukan dalam bentuk layanan pembelajaran, personalia, bimbingan, keuangan, administrasi, kemudian layanan informasi, dan (3) Strategi peningkatan mutu Pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon dilaksanakan dengan memenuhi faktor yang dibutuhkan yaitu: Kepemimpinan Kepala sekolah, guru, peserta didik, kurikulum; dan jaringan kerjasama.

Kata kunci: Strategi pemasaran, jasa dan layanan pendidikan, mutu pendidikan

Abstract: The importance of quality education services is one of the problems that must be faced in schools. The quality of education is an important guarantee for school in providing satisfaction to education customers. This study used a descriptive qualitative approach with research instruments: observation, interviews, and documentation. The research informants were the Principal, Vice principal of Curriculum, teachers and parents / school committee members. The conclusions obtained are: (1) The strategy marketing of education services carried out in State Islamic Junior High School at Cilegon City in improving the quality

of education using two ways, namely: (a) direct marketing, namely by means of promotion and publication in print media (brochure), and (b) indirect marketing, that is by offering various extracurricular activities: such as holding a contest which is carried out at State Islamic Junior High School at Cilegon City; (2) Educational services in State Islamic Junior High School at Cilegon City are carried out in the form of learning services, personnel, guidance, finance, administration, then information services, and (3) Strategies for improving the quality of Education in State Islamic Junior High School at Cilegon City are carried out by meeting the required factors, namely: Principals leadership, teachers, students, curriculum, and cooperation networks.

Keywords: *Marketing strategy, education services, education quality*

I. PENDAHULUAN

Menurut Alma, perubahan paradigma pendidikan harus dapat menciptakan: (1) *makes regular repeat purchases* yaitu pelanggan yang selalu membeli atau memakai secara teratur program yang diluncurkan oleh lembaga, misalnya siswa menyelesaikan studi sampai akhir tetap pada lembaga yang sama; (2) *purchess across product and service line*, pelanggan membeli di luar lini produk/jasa, misalnya ketika guru mengeluarkan program lain yaitu pelatihan Bahasa Arab, maka banyak siswa sekolah lain yang mengikuti pelatihan tersebut; (3) *refers other* yaitu merekomendasikan produk lain, misalnya siswa merekomendasikan kepada keluarga, teman ataupun masyarakat setiap program layanan pendidikan; (4) *demonstrates an immunity to the full of the competition* yaitu menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk lain sejenis dari pesaing.¹

Ikke Dewi Sartika yang menyatakan bahwa: "Kualitas pada dasarnya dapat berupa kemampuan, barang, dan pelayanan, kualitas pendidikan dapat menunjuk kepada kualitas proses dan kulaitas hasil (produk). Suatu pendidikan dapat bermutu dari segi proses, jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif, dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna (*meaningful learning*) dan juga memperoleh pengetahuan yang berguna baik bagi dirinya maupun bagi orang lain

¹ Ara Hidayat, dkk. *Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah)*... 232.

(*functional knowledge*) yang ditunjang secara wajar oleh sumber daya (manusi, dana, sarana, dan prasarana)".²

Pentingnya pelayanan pendidikan yang bermutu merupakan salah satu masalah yang harus dihadapi di sekolah. Proses pemberian layanan pendidikan yang masih jauh dari harapan. Di satu pihak pemberian layanan pendidikan belum menemukan cara yang paling tepat, dipihak lain pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta semakin tingginya kehidupan masarakat telah semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sosial masyarakat sebagai pelanggan pendidikan.

Semakin tingginya kehidupan sosial masyarakat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah semakin meningkatkan tuntutan kebutuhan kehidupan sosial masyarakat. pada akhirnya tuntutan tersebut bermuara kepada pendidikan, karena masyarakat meyakini bahwa pendidikan mampu menjawab dan mengantisipasi berbagai tantangan tersebut. Pendidikan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sekolah sebagai institusi tempat masyarakat berharap tentang kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang. Pendidikan perlu perubahan yang dapat dilakukan melalui perubahan dan peningkatan dalam pengelolaan atau manajemen pendidikan di sekolah.³

Kritik mengenai kualitas pendidikan di Indonesia sangat banyak dikemukakan oleh para pakar pendidikan, para peneliti bidang pendidikan, dan para pemerhati pendidikan. Ibrahim menyatakan bahwa pendidikan di Indonesia sedang mengalami masalah besar. Masalah yang dihadapi meliputi (1) mutu pendidikan yang masih rendah, (2) sistem pembelajaran di sekolah-sekolah yang belum memadai, dan (3) krisis moral yang melanda masyarakat kita.⁴

Berdasarkan berbagai pengamatan dan analisis, sedikitnya ada tiga faktor (Three Factor) yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan

² Ikke Dewi Sartika, *Quality Service In Education. Edisi Khusus Untuk Kalangan Mahasiswa* (Bandung: Kantor Yayasan Potensia, 2012), 8.

³ Nanang Fattah, *Landasaan Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 2.

⁴ Ibrahim, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 9.

secara merata, yaitu: Faktor pertama, kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan education function atau input-output analisis yang tidak dilaksanakan secara konsekuen. Pendekatan ini melihat bahwa lembaga pendidikan berfungsi sebagai pusat produksi yang apabila dipenuhi semua input (masukan) yang diperlukan dalam kegiatan produksi tersebut, maka lembaga ini akan menghasilkan output yang dikehendaki. Pendekatan ini menganggap bahwa apabila input seperti pelatihan guru, pengadaan buku dan alat pelajaran, dan perbaikan sarana serta prasarana pendidikan lainnya, dipenuhi, maka mutu pendidikan (output) secara otomatis akan terjadi. Dalam kenyataan, mutu pendidikan yang diharapkan tidak terjadi. Mengapa? Karena selama ini dalam menerapkan pendekatan educational production function terlalu memusatkan pada input pendidikan dan kurang memperhatikan pada proses pendidikan. Padahal, proses pendidikan sangat menentukan output pendidikan. Faktor kedua, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratik-sentralistik sehingga menempatkan sekolah sebagai penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada keputusan birokrasi yang mempunyai jalur yang sangat panjang dan kadang-kadang kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kondisi sekolah setempat. Sekolah lebih merupakan sub ordinasi birokrasi di atasnya, sehingga mereka kehilangan kemandirian, keluwesan, motivasi, kreativitas/inisiatif untuk mengembangkan dan memajukan lembaganya termasuk peningkatan mutu pendidikan sebagai salah satu tujuan pendidikan nasional. Faktor ketiga, peran serta warga sekolah, khususnya guru dan peran serta masyarakat, khususnya orang tua siswa, dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini sangat minim. Partisipasi guru dalam pengambilan keputusan sering diabaikan, pada hal terjadi atau tidaknya perubahan di sekolah sangat tergantung pada guru. Dikenalkan pembaruan apapun jika guru tidak berubah, maka tidak akan terjadi perubahan di sekolah tersebut. Partisipasi masyarakat selama ini pada umumnya sebatas pada dukungan dana, sedangkan dukungan-dukungan lain seperti pemikiran, moral dan barang/jasa kurang diperhatikan. Akuntabilitas sekolah terhadap masyarakat juga lemah. Sekolah tidak mempunyai beban untuk

mempertanggung jawabkan hasil pelaksanaan pendidikan kepada masyarakat, khususnya orang tua siswa, sebagai salah satu unsur utama yang berkepentingan dengan pendidikan (stakeholder).

MTs Negeri Kota Cilegon adalah bagian dari mitra pemerintah untuk memajukan pendidikan di Indonesia. Secara ringkas MTs Negeri Kota Cilegon adalah struktur organisasi atau lembaga yang berada dalam naungan Kementerian Agama. Meskipun banyaknya substansi atau sekolah, dan munculnya sekolah-sekolah yang berbesik Islam terutama di Kota Cilegon, namun grafik pendaftaran siswa di MTs Negeri Kota Cilegon terus meningkat setiap tahunnya.

Kendala atau masalah internal yang dialami MTs Negeri Kota Cilegon antara lain, belum tersedianya fasilitas teknologi yang memadai sebagai madrasah negeri, tidak mempunyai inovasi dalam peningkatan pelayanan pendidikan yang baik, dan berkualitas, serta suasana atau iklim madrasah yang menarik minat pengguna jasa pendidikan.

II. Pembahasan

Peneliti ini dilakukan di MTs Negeri Kota Cilegon yang berlokasi di Jalan Bayangkara Kebon Dalem Sumampir Kota Cilegon. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif; yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.⁵ Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskripsi, yaitu peneliti hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel.⁶

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus menggunakan diri mereka sebagai instrument, mengikuti asumsi-asumsi cultural sekaligus mengikuti data. Masalah yang ada dalam penelitian kualitatif juga bersifat sementara, jadi bisa

⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 6.

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2008), 33.

dimungkinkan kapan saja judul penelitian bisa tetap karena masalah yang dibawa sama dengan yang ada di lapangan atau bisa dirubah total karena masalah bisa saja berkembang atau cukup disempurnakan saja.⁷

Dalam Penelitian kualitatif, data (berupa kata atau tindakan) yang diperoleh sering digunakan untuk menghasilkan teori yang timbul dari hipotesis seperti yang digunakan untuk menghasilkan teori yang timbul dari hipotesis-hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif. Atas dasar itu, maka penelitian kualitatif bersifat *generating theory* bukan *hypothesis-testing* sehingga teori yang dihasilkan berupa teori substantif. Penelitian kualitatif memerlukan ketajaman analisis, objektivitas, sistematis, dan sistemik sehingga diperoleh ketepatan dalam interpretasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif-analisis yang berarti interpretasi terhadap isi dibuat dan disusun secara sistemik atau menyeluruh dan sistematis.⁸

Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pralapanan sampai dengan selesainya penelitian. Analisis data dilakukan secara terus menerus tanpa henti sampai data tersebut bersifat jenuh. Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Model interaktif dalam analisa data kualitatif dipakai untuk menganalisa data selama di lapangan.

Pembahasan hasil penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lokasi penelitian. Pemaparan yang penulis gunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif, sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Adapun hasil yang penulis dapatkan berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang penulis lakukan tentang Strategi Pemasaran Jasa dan Layanan Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon sebagai berikut:

⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 283.

⁸ Nurul Zuriyah, *Metodologi Sosial dan Pendidikan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 91.

1. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon

Dalam pemasaran pendidikan, sangat dibutuhkan adanya bauran pemasaran dalam pendidikan. Bauran pemasaran dalam konteks pendidikan adalah unsur-unsur yang sangat penting dan dapat dipadukan sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan strategi pemasaran yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan. Bauran pemasaran merupakan alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Bauran pemasaran terdiri dari 7P yaitu *product, price, place, promotion, people, physical evidence, process*.

Adapun strategi bauran pemasaran MTs Negeri Kota Cilegon adalah sebagai berikut:

a. Strategi *Product*

Produk yang ditawarkan oleh MTs Negeri Kota Cilegon kepada pelanggan merupakan produk yang secara global dapat direalisasikan dalam visi sekolah tersebut yakni “Disiplin, Terampil, Berprestasi, Berkarakter Islami dengan Menguasai Teknologi”. Hal tersebut tentunya sesuai dengan landasan yang dimiliki sekolah tersebut.

Program unggulan yang dicanangkan adalah program Leb Komputer dan Leb Bahasa. Dengan memiliki fasilitas tersebut, dan telah terbukti pada lulusan-lulusan sebelumnya diharapkan mampu menunjang daya tarik para siswa dan orang tua. Selain itu, program ekstrakurikuler yang bervariasi, seperti Paskibraka, tim *Marsing Band* dan tim Marawis menjadi pilihan untuk para siswa sebagai alternatif pilihan pengembangan diri siswa. Sedangkan prospek MTs N Kota Cilegon adalah para siswa dapat bersaing dengan siswa lain yang dan dapat hidup lebih mandiri, di mana hal tersebut sangat ditunjang oleh fasilitas yang diberikan oleh sekolah.

Sejauh ini, MTs Negeri Kota Cilegon telah mengikutsertakan serta meloloskan siswa didik mereka ke dalam beberapa kejuaraan seperti

olimpiade IPA, Matematika, Catur, dsb. Kemudian para siswa juga mampu bersaing dengan sekolah lain dalam bidang prestasi baik akademik dan non akademik

b. Strategi *Price*

Harga yang harus dibayarkan oleh orang tua peserta didik di MTs Negeri Kota Cilegon yakni, tanpa dana untuk SPP bulanan, dana kegiatan pertahun 2.500.000,- (termasuk seragam, biaya kegiatan-kegiatan parenting dan juga seluruh kegiatan siswa), biaya kursus computer, selebihnya dana operasional sekolah telah ditanggung oleh Pemerintah dengan adanya Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS).

c. Strategi *place*

Lokasi MTs Negeri Kota Cilegon berada di daerah industry, daerah dengan lingkungan yang dikelilingi oleh pabrik-pabrik di Kota Cilegon. Lokasi madrasah sendiri terletak sedikit masuk ke dalam wilayah pemukiman masyarakat. sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses lokasi madrasah.

d. Strategi *Promotion*

Ada dua strategi promosi yang secara umum digunakan oleh pemasar jasa pendidikan yaitu strategi pemasaran *below the line* dan strategi pemasaran *above the line*. MTs Negeri Kota Cilegon merupakan sekolah yang memasarkan jasa pendidikannya dengan konsep yang pertama, yakni *below the line*. Sistem pemasaran *below the line* memasarkan jasa pendidikan melalui kegiatan-kegiatan yang mendeskripsikan serta menunjukkan prestasi dan kemampuan yang dimiliki oleh sekolah tersebut seperti melalui kegiatan kemasyarakatan, pentas marawis diberbagai kegiatan, seminar pendidikan, mengikutsertakan peserta didik ke dalam berbagai perlombaan, mengadakan kegiatan pramuka bagi Sekolah Dasar di lokasi sekolah.

e. Strategi *people*

Strategi sumber daya manusia ini memegang peran yang sangat penting bagi kelangsungan proses kegiatan dan juga pelayanan jasa pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon. Hal ini sangat disadari sehingga muncullah berbagai sistem yang diterapkan bagi kemajuan sumber daya manusia itu sendiri.

Hal ini dapat dibuktikan dari berbagai aktivitas yang dilakukan di madrasah tersebut seperti pelatihan bagi pengajar maupun tenaga administrasi di antaranya seperti *teaching clinic* yang dilakukan secara berakala setiap pekan, *up-grading*, fasilitator, mendatangkan guru tamu, mengikuti seminar, workshop, dan lain sebagainya.

f. Strategi *Process*

Dari aspek kurikulum, MTs Negeri Kota Cilegon mengikuti standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan Nasional yaitu kurikulum 2013 (kurtilas). Hal ini dapat dilihat dari muatan mata pelajaran maupun kegiatan yang dilakukan oleh MTs Negeri Kota Cilegon. Akan tetapi dalam hal penyajian MTs Negeri Kota Cilegon memiliki ciri khas tersendiri dari sekolah lain. Kegiatan pembelajaran dilakukan secara terintegrasi dan juga belajar dengan menggunakan teknologi pembelajaran.

Pembelajaran yang ditanamkan bukan berupa hafalan akan tetapi nilai-nilai dan pemahaman. Pembelajaran yang dilakukan oleh MTs Negeri Kota Cilegon tidak hanya sekedar distandarkan oleh Diknas saja akan tetapi lebih dari itu, MTs Negeri Kota Cilegon membawa pembelajaran siswa dengan lebih dalam dan menyentuh ranah islami, baik secara praktek maupun penanaman nilai.

Setiap keluhan, usulan, aspirasi yang disampaikan oleh orang tua ditampung dengan baik dan dibicarakan secara formal dan bersifat kekeluargaan.

Adapun untuk bukti fisik MTs Negeri Kota Cilegon adalah fasilitas gedung sekolah permanen dengan dua lantai, mempunyai laboratorium bahasa dan lab komputer. Fasilitas kelas lengkap dengan kondisi baik.

Selain melakukan bauran pemasaran, langkah strategi pemasaran yang dilakukan lembaga pendidikan madrasah yaitu :

- 1) Identifikasi Pasar, Langkah ini merupakan upaya yang dilakukan madrasah untuk memahami perilaku konsumen atau pelanggan;
- 2) Segmentasi Pasar dan Positioning dilakukan untuk membedakan atau mengelompokkan jenis pelanggan.
- 3) Diferensiasi Produk, mencari perhatian pasar dengan menyelenggarakan kompetisi bidang studi, seminar, dan yang paling efektif adalah publikasi prestasi;
- 4) Pelayanan sekolah, Pelayanan sekolah terlihat sebagai apa yang diharapkan konsumen.

Strategi pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan di MTs Negeri Kota Cilegon dalam meningkatkan mutu pendidikan menggunakan dua cara yaitu: (a) pemasaran secara langsung, yaitu dengan cara: promosi dan publisitas, media cetak (brosur), dan door to door ke setiap sekolah dengan keikutsertaan dari alumni. (b) pemasaran secara tidak langsung, yaitu dengan cara: melalui penawaran berbagai kegiatan ekstrakurikuler: seperti mengadakan kegiatan perlombaan yang dilaksanakan di lokasi MTs Negeri Kota Cilegon.

2. Strategi Layanan Pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon

Strategi pelayanan pendidikan yang dilakukan MTs Negeri Kota Cilegon terhadap pelanggan (guru, siswa dan masyarakat) sebagai berikut:

a. Layanan Pembelajaran

Layanan yang diberikan kepala lembaga pendidikan kepada guru salah satunya adalah supervisi pendidikan. Pelaksanaan supervisi ini

dalam rangka peningkatan mutu pendidikan. Adapun layanan kepada siswa dalam peningkatan pembelajaran adalah dengan pemberian penghargaan kepada siswa berprestasi, penyertaan siswa dalam berbagai ajang lomba, dan lain-lain.

b. Layanan Keamanan

Layanan keamanan kepada kepada peserta didik dan para pegawai yang ada disekolah adalah perlu diberikan oleh sekolah. Ini semua agar mereka dapat belajar dan melaksanakan tugas dengan tenang dan nyaman.

c. Layanan Kesehatan

Salah satu tanggungjawab sekolah selain melaksanakan proses pembelajaran adalah menjaga dan meningkatkan kesehatan jasmani dan ruhani peserta didik. Program layanan kesehatan yang di lakukan MTs Negeri Kota Cilegon dengan memaksimalkan PMI, Jum'at sehat, dan pengajian (yasinan).

d. Layanan Personalia

MTs Negeri Kota Cilegon menempatkan orang sesuai keahliannya. Memberikan layanan peningkatan mutu personalia baik untuk urusan keprofesionalan kerja maupun peningkatan iman dan takwa.

e. Layanan Bimbingan Konseling

Adapun program layanan bimbingan dan konseling di MTsN 1 Cilegon diantaranya:

- 1) Layanan Orientasi, Program layanan ini di laksanakan di sekolah di masing-masing kelas VII–IX, pada bulan Maret 2018. Yang bertujuan untuk memberikan arahan kepada siswa-siswi;
- 2) Layanan Informasi, Program layanan ini diberikan kepada seluruh siswa-siswi MTsN Kota Cilegon setiap awal semester untuk mempermudah siswa mengetahui apa saja informasi yang ada di sekolah;

- 3) Layanan Penempatan dan Penyaluran, Program layanan ini di laksanakan pada setiap awal semester yang bertujuan untuk membuat siswa-siswi mengenal teman-teman baru dalam pengelompokkan kelas atau memilih ekstrakurikuler untuk menambah wawasannya dalam bersosialisasi di sekolah maupun di luar sekolah;
- 4) Layanan Konseling Perorangan, Program layanan ini di berikan kepada seluruh siswa-siswi MTsN Cilegon yang ingin berkonsultasi dengan guru BK untuk meminta mencarikan solusi masalahnya atau yang ingin sharing tentang pelajaran atau pilihan jurusan untuk kedepannya;
- 5) Layanan bimbingan kelompok, program layanan bimbingan kepada kelas IX sebelum memulai pelajaran untuk memberikan motivasi belajar;
- 6) Layanan Konseling Kelompok, layanan pada sekelompok siswa yang bermasalah;
- 7) Layanan Konsultasi, program ini lebih dikenal dengan *shering*;
- 8) Layanan Mediasi, layanan ini dilakukan dengan orang tua yang anaknya mengalami masalah belajar atau melanggar peraturan sekolah untuk mencari solusi;
- 9) Layanan Kunjungan Rumah, program layanan ini dilaksanakan ketika ada siswa atau siswi yang tidak bersekoah karena alasan tertentu yang pada akhirnya pihak sekolah berkunjung kerumah untuk mencari solusi dan melengkapi data;
- 10) Layanan Alih Tangan Kasus, Program layanan ini dilaksanakan jika guru BK di MTsN Kota Cilegon sudah tidak mampu menangani masalah yang di hadapi oleh siswa atau siswi.⁹

f. Layanan Keuangan

⁹ Wawancara dengan Suharti (guru BK) di ruangan BK MTsN 1 Cilegon, pada tanggal 02 Mei 2018.

Hampir semua kegiatan pendidikan membutuhkan dana. Sehingga manajer lembaga pendidikan harus mampu mengatur pemasukan dan pengeluaran sekolah sehingga kualitas sekolah dengan dana yang diminta dari wali murid seimbang. Layanan keuangan ini juga menyangkut masalah pengelolaan keuangan.

g. Layanan Kesejahteraan

Kegiatan layanan yang penting untuk diperhatikan oleh menejer lembaga pendidikan Islam berikutnya adalah berkaitan dengan kesejahteraan karyawan yaitu kesejahteraan materi dan non materi. Kesejahteraan materi berkaitan dengan honorium. Aktivitas ta'lim (pengajaran) dalam pandangan syariat merupakan manfaat atau jasa yang mubah untuk diambil kompensasi atasnya

h. Layanan Administrasi

Adapun tugas administrasi meliputi akademik, personalia, sarana dan prasarana, keuangan, layanan kesiswaan, pengembangan kelembagaan.

i. Layanan informasi

Layanan informasi yang dilakukan di MTs Negeri Kota Cilegon menugaskan seorang guru atau tenaga kependidikan untuk melayani permintaan informasi maupun pemberian informasi atau pengaduan masyarakat berkaitan dengan pengelolaan sekolah atau madrasah baik secara lisan maupun tertulis dan semuanya direkam dan didokumentasikan.

3. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon

Untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, sebuah institusi hendak meningkatkan mutu pendidikannya maka minimal harus melibatkan lima faktor yang dominan, yaitu:

1. Kepemimpinan Kepala sekolah; kepala sekolah harus memiliki dan memahami visi kerja secara jelas, mampu dan mau bekerja keras, mempunyai dorongan kerja yang tinggi, tekun dan tabah dalam bekerja, memberikan layanan yang optimal, dan disiplin kerja yang kuat.

Peneliti memberikan gambaran terhadap kepemimpinan kepala madrasah berdasarkan hasil wawancara dengan informasn penelitian, adapun tanggapan mengenai kepemimpinan kepala madrasah adalah: *“kepala Madrasah adalah seorang pemimpin yang hebat, beliau sangat tegas terhadap peraturan, disiplin yang tinggi, serta memiliki visi dan misi yang jelas dalam mengembangkan lembaga pendidikan.”*¹⁰

Tanggapan tersebut sejalan dengan kondisi madrasah yang tertib, aman dan nyaman. Kondisi siswa tercipta dengan suasana pembelajaran yang tenang, dan damai, sehingga proses pembelajaran berjalan dengan baik dan kondusif. Suasana kantor di ruang tenaga pendidik terlihat teratur, rapih dan nyaman.

Sedangkan dalam memajukan lembaga pendidikan, Kepala Madrasah berpegang pada visi dan misi sekolah. Setiap program yang dijalankan kepala madrasah berusaha untuk memaksimalkan dan setiap unsur yang dapat meningkatkan program tersebut. Seperti: membiasakan siswa berperilaku islami, setiap kegiatan diawali dengan membaca alqur'an, serta mengawasi pelaksanaan sholat duhah pada waktu istirahat.

Kepala madrasah sendiri memiliki misi dalam meningkatkan kemampuan peserta didik dalam bidang teknologi. Hal ini dikarenakan lingkungan madrasah terletak di daerah industry, sehingga penting membekali peserta didik dengan teknologi, seperti pendapat Kepala Madrasah yang menyatakan *“Kota Cilegon merupakan kota industry, sehingga penting untuk kiranya memberi bekal kepada para siswa untuk*

¹⁰ Wawancara dengan wakamad kurikulum di kantor pada 7 Mei 2018.

menguasai teknologi, namun tentu saja menyeimbangkannya dengan pendidikan karakter yang islami”¹¹

2. Guru; pelibatan guru secara maksimal, dengan meningkatkan kompetensi dan profesi kerja guru dalam kegiatan seminar, lokakarya serta pelatihan sehingga hasil dari kegiatan tersebut diterapkan disekolah.

Guru menjadi faktor kedua yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah. Sehingga dibutuhkan guru yang professional dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga pendidik. MTs Negeri Kota Cilegon memiliki guru yang telah tersertifikasi. Artinya guru-guru tersebut diharapkan mengeluarkan kinerja yang maksimal dalam mendidik siswa.

Penjelasan mengenai guru dinyatakan oleh bidang kurikulum yang menyatakan bahwa “*sebagian besar guru-guru di MTs telah tersertifikasi, dengan demikian harapan memperoleh kinerja yang maksimal dari guru-guru tersebut lebih besar*”.¹² Guru yang professional akan menunjang terhadap hasil belajar siswa. Oleh karena itu, sekolah membutuhkan guru dengan rasa tanggungjawab yang tinggi terhadap profesinya.

Selain sertifikasi guru, MTs Negeri Kota Cilegon juga membekali guru-gurunya dengan mengikut sertakan pada pelatihan-pelatihan, mengikuti seminar dan kegiatan yang lain dalam menunjang serta meningkatkan kemampuan guru.

3. Siswa; pendekatan yang harus dilakukan adalah “anak sebagai pusat” sehingga kompetensi dan kemampuan siswa dapat digali sehingga sekolah dapat menginventarisir kekuatan yang ada pada siswa.

Peserta didik/siswan merupakan inti dari sebuah lembaga pendidikan, karena peserta didik adalah objek atau sasaran dari pendidikan itu sendiri. MTs Negeri Kota Cilegon dalam meningkatkan

¹¹ Wawancara dengan Kepala Madrasah, di kantor pada tanggal 7 Mei 2018.

¹² Wawancara dengan wakamad kurikulum di kantor pada 7 Mei 2018

mutu pendidikan melakukan penggalan kemampuan peserta didik. Berbagai langkah dilakukan untuk mengembangkan peserta didik sesuai dengan kemampuannya.

Langkah-langkah yang dilakukan yakni: *pertama*, perekrutan calon peserta didik baru, madrasah melakukan berbagai seleksi masuk dari tes masuk, kemudian tes baca tulis qur'an, serta seleksi nilai raport. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan prestasi siswa dalam belajar. Sehingga sekolah dapat menjamin siswa-siswa yang akan terus berprestasi dibidang akademik maupun non akademik. Langkah-langkah yang dijelaskan sesuai dengan pendapat berikut:

“dalam penerimaan peserta didik baru, madrasah membuat panitia penerimaan peserta didik baru (Panitia PPDB), mereka bertugas untuk memperoleh peserta didik baru. Mulai dari jumlah siswa yang dibutuhkan, pembuatan brosur, teknik tes, lokasi, waktu, hingga pencatatan siswa yang baru”.¹³

Berdasarkan keterangan tersebut dapat dijelaskan bawah MTs Negeri Kota Cilegon telah melaksanakan program dalam penerimaan peserta didik baru dengan sangat rapih dan sistematis.

4. Kurikulum; adanya kurikulum yang konsisten, dinamis, dan terpadu dapat memungkinkan dan memudahkan standar mutu yang diharapkan sehingga *goals* (tujuan) dapat dicapai secara maksimal.

Kurikulum mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dalam kurikulum terdapat delapan standar yang harus terpenuhi oleh lembaga pendidikan dalam menciptakan mutu pendidikan. Delapan standar tersebut yaitu: (1) standar isi, (2) standar proses, (3) standar kompetensi, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (5) standar sarana dan prasarana, (6)

¹³ Wawancara dengan wakamad kesiswaan, di ruang kantor guru, pada tanggal 9 Mei 2018.

standar pengelolaan sekolah, (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.

MTs Negeri Kota Cilegon menggunakan kurikulum 2013 (Kurtilas) sebagai acuan pelaksanaan pendidikan. Sehingga untuk meningkatkan mutu pendidikan, madrasah menyesuaikan dengan kurikulum yang ada. Penjelasan mengenai acuan penggunaan kurikulum 2013 di MTsN Kota Cilegon seperti pendapat berikut: *“kami menggunakan kurikulum 2013 sebagai acuan pelaksanaan pendidikan, dari awal pelaksanaan K13 kami sudah mencobanya, samapi K13 mengalami perubahan yaitu menitik beratkan pada pendidikan karakter siswa”*¹⁴

Penjelasan mengenai delapan standar mutu pendidikan diterangkan oleh bidang kurikulum sebagai berikut:

*“standar isi dengan mengembangkan kurikulum sesuai dengan kemampuan madrasah melalui pertimbangan kebutuhan masyarakat; standar proses guru membuat RPP, dan proses pembelajaran didukung dengan media pembelajaran elektronik; standar kompetensi standar lulusan harus 100%, dan guru memiliki sertifikasi tenaga pendidik; standar pendidik dan tenaga kependidikan di sini merekrut tenaga ahli atau profesional, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan dititik beratkan pada dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), naum kami juga meminta bantuan pada komite sekolah untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan pemeliharaan fasilitas sekolah; standar penilaian yang kami lakukan dengan melaksanakan penilaian ulangan harian, tugas, penilaian tengah semester (PTS), penilaian akhir semester (PAS), ujian sekolah (US), dan Ujian Nasional (UN) dilakukan dengan mengikuti UNBK (Ujian Nasional Berbasis Komputer)”*¹⁵

Mutu pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon akan terlihat jelas dari berbagai prestasi yang telah diperoleh, baik dari prestasi akademik siswa ataupun prestasi nonakademiknya. Prestasi-prestasi yang didapatkan

¹⁴ Wawancara dengan wakamad kurikulum...

¹⁵ Wawancara dengan wakamad kurikulum...

menunjukkan mutu pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon telah dipercaya dimata masyarakat.

5. Jaringan Kerjasama; jaringan kerjasama tidak hanya terbatas pada lingkungan sekolah dan masyarakat semata (orang tua dan masyarakat) tetapi dengan organisasi lain, seperti perusahaan atau instansi pemerintah sehingga output dari sekolah dapat terserap didalam dunia kerja.

Jaringan kerjasama MTs Negeri Kota Cilegon dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dilakukan dengan cara mempererat atau lebih mendekatkan hubungan dengan komite sekolah/ *steak holder* yang dapat membantu dalam pelaksanaan proses pembelajaran di madrasah. Kerjasama yang dilakukan merupakan langkah dalam menopang terjadinya stabilitas dan mobilitas yang akan terus terjaga di lembaga pendidikan Madrasah Tsyanaawiyah Negeri Kota Cilegon.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa kepala sekolah dan guru mempunyai tanggung jawab besar terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Utamanya guru, karena guru sebagai ujung tombak dilapangan (di kelas) yang bersentuhan langsung dengan siswa dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu untuk meningkatkan mutu pembelajaran, seorang guru harus mempunyai syarat-syarat yang diperlukan dalam mengajar dan membangun pembelajaran siswa agar efektif dikelas, saling bekerjasama dalam belajar sehingga tercipta suasana yang menyenangkan dan saling menghargai (demokratis), diantaranya :

- a. Guru harus lebih banyak menggunakan metode pada waktu mengajar, variasi metode mengakibatkan penyajian bahan lebih menarik perhatian siswa, mudah diterima siswa, sehingga kelas menjadi hidup, metode pelajaran yang selalu sama (monoton) akan membosankan siswa.
- b. Menumbuhkan motivasi, hal ini sangat berperan pada kemajuan dan perkembangan siswa. Selanjutnya melalui proses belajar, bila motivasi guru tepat dan mengenai sasaran akan meningkatkan kegiatan belajar, dengan

tujuan yang jelas maka siswa akan belajar lebih tekun, giat dan lebih bersemangat. Jika guru memiliki kompetensi tersebut, tidak mustahil meningkatkan mutu pembelajaran di sekolah dapat terwujud.

III. METODE PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi pemasaran jasa dan layanan pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi, serta teknik yang lainnya peneliti mencoba membahas hasil yang didapatkan.

Pemasaran jasa pendidikan merupakan langkah pembaruan lembaga pendidikan dalam rangka memasarkan produk layanan jasa pendidikan kepada masyarakat dengan menciptakan dan menawarkan inovasi produk jasa yang sesuai dengan harapan dan tuntutan pasar. Tujuan pemasaran dalam pendidikan adalah (1) memberi informasi kepada masyarakat tentang produk-produk lembaga pendidikan, (2) meningkatkan minat dan ketertarikan masyarakat pada produk lembaga pendidikan, (3) membedakan produk lembaga pendidikan dengan lembaga pendidikan yang lain, (4) memberikan penilaian lebih pada masyarakat dengan produk yang ditawarkan, dan (5) menstabilkan eksistensi dan kebermaknaan lembaga pendidikan di masyarakat. Dalam merumuskan strategi pemasaran, hendaknya memperhatikan apa saja yang menjadi harapan dan kebutuhan peserta didik dengan cara mendengarkan keluhan-keluhan peserta didik dan mencari solusi yang dapat memperbaiki strategi pemasaran yang sudah ada. Dengan langkah-langkah kegiatan tersebut, madrasah dapat mencapai keseimbangan dalam operasionalisasi pengajaran dalam kondisi memperebutkan pasar dari banyak penyelenggara sekolah.

Strategi pemasaran jasa pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon melakukan dengan bauran pemasaran yang telah dilakukan. Bauran pemasaran dalam konteks pendidikan adalah unsur-unsur yang sangat penting dan dapat

dipadukan sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan strategi pemasaran yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan. Bauran pemasaran merupakan alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Bauran pemasaran terdiri dari 7P yaitu *product, price, place, promotion, people, physical evidence, process*.

Selain melakukan bauran pemasaran, langkah strategi pemasaran yang dilakukan lembaga pendidikan madrasah yaitu dengan (1) Identifikasi Pasar, Langkah ini merupakan upaya yang dilakukan madrasah untuk memahami perilaku konsumen atau pelanggan; (2) Segmentasi Pasar dan Positioning dilakukan untuk membedakan atau mengelompokkan jenis pelanggan. (3) Diferensiasi Produk, mencari perhatian pasar dengan menyelenggarakan kompetisi bidang studi, seminar, dan yang paling efektif adalah publikasi prestasi; (4) Pelayanan sekolah, Pelayanan sekolah terlihat sebagai apa yang diharapkan konsumen.

Pengguna atau pelanggan layanan pendidikan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu: *Pertama*, pengguna atau pelanggan internal. Terdiri dari guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi. Adapun jenis pelanggan yang *kedua* adalah pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan primer yaitu siswa, pelanggan sekunder yaitu orang tua dan pelanggan tertier adalah penerima lulusan. MTs Negeri Kota Cilegon melakukan pelayanan pendidikan berusaha semaksimal mungkin. Dari guru yang dipenuhi kebutuhannya, siswa yang berikan program-program yang meningkatkan prestasi dan membina karakternya, hingga orang tua yang diberikan kenyamanan atas para putra-putrinya yang bersekolah di madrasah, dan penerima lulusan, dengan tingkat lulusan hingga mencapai 100% dengan nilai yang cukup tinggi.

Mutu pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon Kurikulum mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dalam

kurikulum terdapat delapan standar yang harus terpenuhi oleh lembaga pendidikan dalam menciptakan mutu pendidikan. Delapan standar tersebut yaitu: (1) standar isi, (2) standar proses, (3) standar kompetensi, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (5) standar sarana dan prasarana, (6) standar pengelolaan sekolah, (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini membahas tiga pokok bahasan, yaitu strategi pemasaran jasa, layanan pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon, dan peningkatan mutu pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon. Setelah melalui penelitian dan kajian pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan di MTs Negeri Kota Cilegon dalam meningkatkan mutu pendidikan menggunakan dua cara yaitu: (a) pemasaran secara langsung, yaitu dengan cara: promosi dan publisitas, media cetak (brosur), dan door to door ke setiap sekolah dengan keikutsertaan dari alumni. (b) pemasaran secara tidak langsung, yaitu dengan cara: melalui penawaran berbagai kegiatan ekstrakurikuler: seperti mengadakan kegiatan perlombaan yang dilaksanakan di lokasi MTs Negeri Kota Cilegon.
2. Layanan pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon dilakukan seperti, layanan pembelajaran dilakukan dengan meningkatkan proses pembelajaran, layanan keamanan yakni memberikan perlindungan terhadap warga sekolah, layanan kesehatan membina dan menjaga kesehatan jasmani dan ruhani peserta didik, layanan personalia yakni menempatkan orang sesuai keahliannya, layanan bimbingan konseling ini diberikan kepada siswa yang membutuhkan bantuan bimbingan untuk mengatasi permasalahan, layanan keuangan menyangkut masalah pengelolaan keuangan lembaga pendidikan, layanan kesejahteraan

karyawan yaitu kesejahteraan materi dan non materi, layanan administrasi meliputi akademik, personalia, sarana dan prasarana, keuangan, layanan kesiswaan, pengembangan kelembagaan. Kemudian layanan informasi menugaskan seorang guru atau tenaga kependidikan untuk melayani permintaan informasi maupun pemberian informasi.

3. Strategi peningkatan mutu Pendidikan di MTs Negeri Kota Cilegon dilaksanakan dengan memenuhi faktor yang dibutuhkan yaitu: Kepemimpinan Kepala sekolah; pelibatan guru secara maksimal; peserta didik sebagai pusat pembelajaran; kurikulum yang konsisten, dinamis, dan terpadu dengan delapan standar mutu pendidikan; dan jaringan kerjasama yang dilakukan madrasah terhadap *stakeholder* yang dapat meningkatkan kemajuan pendidikan yakni mutu pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2008), 33.
- Fattah, Nanang. 2014. *Landasaan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hidayat, Ara, dkk. 2012. *Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah)*. Yogyakarta: Kaukaba.
- Ibrahim, 2008. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moeleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nanang Fatah, *Landasaan Manajemen Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Sartika, Ikke Dewi. 2012. *Quality Service In Education. Edisi Khusus Untuk Kalangan Mahasiswa*, Bandung: Kantor Yayasan Potensia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Zuriah, 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi* Jakarta: Bumi Aksara.
- Wawancara dengan Suharti (guru BK) di ruangan BK MTsN 1 Cilegon, pada tanggal 02 Mei 2018.
- Wawancara dengan Kepala Madrasah, di kantor pada tanggal 7 Mei 2018.
- Wawancara dengan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum di kantor pada 7 Mei 2018
- Wawancara dengan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan, di ruang kantor guru, pada tanggal 9 Mei 2018.