

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Madrasah Tsanawiyah Diniyah, Muallimin dan Darul Istiqamah Barabai

##### 1. Profil Madrasah Tsanawiyah Diniyah

###### a. Data Umum Madrasah

|                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Nomor Statistik Madrasah   | : 121263070014           |
| NPSN                       | : 30313566               |
| Nama Lembaga               | : MTs Diniyah Barabai    |
| Waktu Belajar              | : Pagi                   |
| Status                     | : Swasta                 |
| NPWP                       | : -                      |
| Alamat Madrasah            |                          |
| Jalan                      | : Jl. Surapati No. 78    |
| Desa/Kelurahan             | : Barabai Timur          |
| Kecamatan                  | : Barabai                |
| Kabupaten/Kota             | : Hulu Sungai Tengah     |
| Provinsi                   | : Kalimantan Selatan     |
| Kode Pos                   | : 71381                  |
| Nomor Telepon              | : 051742271              |
| Email                      | : mtsDiniyah55@gmail.com |
| Kategori Geografis Wilayah | : Dataran rendah         |
| No. SK. Pendirian/Izop     | : 1018 Tahun 2016        |
| Status Akreditasi          | : B                      |
| Penyelenggara              | : Yayasan                |
| Kepala Madrasah            | : H. M. Nawawi Hs        |
| Status Kepemilikan         | : Milik Yayasan          |
| Luas tanah                 | : 6000 M <sup>2</sup>    |

## b. Sarana dan Prasarana Madrasah

| No     | Jenis Bangunan        | Jumlah Ruang Menurut Kondisi |              |             |
|--------|-----------------------|------------------------------|--------------|-------------|
|        |                       | Baik                         | Rusak Ringan | Rusak Berat |
| 1.     | Ruang Kelas           | 9                            | 2            | -           |
| 2.     | Ruang Kepala madrasah | 1                            | -            | -           |
| 3.     | Ruang Guru            | 1                            | -            | -           |
| 4.     | Ruang Tata Usaha      | 1                            | -            | -           |
| 5.     | Laboratorium Fisika   | 1                            | -            | -           |
| 6.     | Laboratorium Kimia    | -                            | -            | -           |
| 7.     | Laboratorium Biologi  | -                            | -            | -           |
| 8.     | Laboratorium Komputer | -                            | -            | -           |
| 9.     | Laboratorium Bahasa   | 1                            | -            | -           |
| 10.    | Ruang Perpustakaan    | 1                            | -            | -           |
| 11.    | Ruang UKS             | -                            | -            | -           |
| 12.    | Ruang Keterampilan    | -                            | -            | -           |
| 13.    | Ruang Kesenian        | -                            | -            | -           |
| 14.    | Toilet Guru           | 2                            | -            | -           |
| 15.    | Toilet Siswa          | 8                            | 1            | -           |
| 16.    | Ruang BK              | -                            | -            | -           |
| 17.    | Aula                  | -                            | -            | -           |
| 18.    | Ruang Osis            | -                            | -            | -           |
| 19.    | Ruang Pramuka         | -                            | -            | -           |
| 20.    | Masjid/Mushalla       | 1                            | -            | -           |
| 21.    | Ruang Olahraga        | -                            | -            | -           |
| 22.    | Rumah Dinas Guru      | -                            | -            | -           |
| 23.    | Pos Satpam            | -                            | -            | -           |
| 24.    | Kantin                | 2                            | 1            | -           |
| Jumlah |                       | 28                           | 4            | -           |

## c. Sarana dan Prasarana Pendukung Pembelajaran

| No. | Jenis Sarana Prasarana    | Jumlah Sarpras Menurut Kondisi (Unit) |    |    |
|-----|---------------------------|---------------------------------------|----|----|
|     |                           | Baik                                  | RR | RB |
| 1.  | Kursi Siswa               | 289                                   | 5  | 15 |
| 2.  | Meja Siswa                | 289                                   | 7  | 10 |
| 3.  | Loker Siswa               | -                                     | -  | -  |
| 4.  | Kursi guru di ruang kelas | 11                                    | -  | -  |
| 5.  | Meja guru di ruang kelas  | 8                                     | 3  | -  |
| 6.  | Papan tulis               | 7                                     | 4  | -  |
| 7.  | Lemari diruang kelas      | -                                     | -  | -  |
| 8.  | Alat Peraga PAI           | 1                                     | 3  | -  |
| 9.  | Alat peraga Fisika        | 52                                    | 6  | -  |
| 10. | Alat peraga biologi       | 8                                     | -  | -  |
| 11. | Bola sepak                | -                                     | -  | -  |
| 12. | Bola voly                 | 1                                     | -  | -  |
| 13. | Bola basket               | -                                     | -  | -  |
| 14. | Meja pingpong             | -                                     | -  | -  |
| 15. | Lapangan sepka bola       | -                                     | -  | -  |
| 16. | Lapangan Bulu Tangkis     | -                                     | -  | -  |
| 17. | Lapangan Basket           | -                                     | -  | -  |
| 18. | Lapangan Voli             | -                                     | -  | -  |

## d. Sarana dan Prasarana Pendukung Lainnya

| No. | Jenis Sarana dan Prasarana    | Jumlah Sarpras menurut Kondisi ( Unit) |    |
|-----|-------------------------------|--|----|
|     |                               | Baik                                   | RR |
| 1.  | Laptop                        | 1                                      | 0  |
| 2.  | Komputer ( Personal Computer) | 1                                      | 0  |



## 2. Profil Madrasah Tsanawiyah Muallimin

### a. Data Umum Madrasah

Nama Sekolah : MTs. Muallimin Barabai  
 NSM : 121263070013  
 NPSN : 30315365

Akreditasi sekolah : B

Alamat Madrasah

Jalan : Jl. Muallimin Barabai  
 Kelurahan : Barabai Darat  
 Kecamatan : Barabai  
 Kabupaten : Hulu Sungai Tengah  
 Provinsi : Kalimantan Selatan  
 Kode Pos : 71351

Telpon / Fax : 085248283539

Kepala Madrasah : Hamrullah, S. Pd. I  
 NIP/NIG : 197605241999031002  
 No HP : 085248283539

Nama Yayasan : Yayasan Muallimin Barabai  
 Alamat yayasan : Jl. Muallimin Barabai  
 No. SK Kemenkumham : AHU - 3045 . AH . 01.04 TAHUN 2011  
 Kepemilikan Tanah : Yayasan  
 Status Tanah : Milik yayasan  
 Luas Tanah : 12.707 m<sup>2</sup>  
 Luas Bangunan : 3.232 m<sup>2</sup>  
 Luas Halaman : 931 m<sup>2</sup>  
 Lapangan Olahraga : 865 m<sup>2</sup>  
 Belum digunakan : 7.679 m<sup>2</sup>

### b. Jumlah dan Kondisi Bangunan Madrasah

| No. | Jenis Bangunan | Jumlah Ruang Menurut Kondisi (Unit) |    |    |
|-----|----------------|-------------------------------------|----|----|
|     |                | Baik                                | RR | RB |
| 1.  | Ruang Kelas    | 10                                  | -  | -  |

|     |                                   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------|---|---|---|
| 2.  | Ruang Kepala Madrasah             | - | - | - |
| 3.  | Ruang Guru                        | 1 | - | - |
| 4.  | Ruang Tata Usaha                  | - | - | - |
| 5.  | Laboratorium IPA (Sains)          | - | - | - |
| 6.  | Laboratorium Komputer             | - | - | - |
| 7.  | Laboratorium Bahasa               | 1 | - | - |
| 8.  | Laboratorium PAI                  | - | - | - |
| 9.  | Ruang Perpustakaan                | 1 | - | - |
| 10. | Ruang UKS                         | - | - | - |
| 11. | Ruang Keterampilan                | - | - | - |
| 12. | Ruang Kesenian                    | - | - | - |
| 13. | Toilet Guru                       | 1 | - | - |
| 14. | Toilet Siswa                      | 6 | - | - |
| 15. | Ruang Bimbingan<br>Konseling (BK) | - | - | - |
| 16. | Gedung Serba Guna (Aula)          | - | - | - |
| 17. | Ruang OSIS                        | - | - | - |
| 18. | Ruang Pramuka                     | - | - | - |
| 19. | Masjid/Mushola                    | - | - | - |
| 20. | Gedung/Ruang Olahraga             | - | - | - |
| 21. | Rumah Dinas Guru                  | - | - | - |
| 22. | Kamar Asrama Siswa<br>(Putra)     | - | - | - |
| 23. | Kamar Asrama Siswi<br>(Putri)     | - | - | - |
| 24. | Pos Satpam                        | - | - | - |

|     |        |    |   |   |
|-----|--------|----|---|---|
| 25. | Kantin | -  | - | - |
|     |        | 20 | - | - |

c. Sarana dan Prasarana Pendukung Pembelajaran

| No. | Jenis Sarana Prasarana           | Jumlah Sarpras Menurut Kondisi (Unit) |     |    |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------|-----|----|
|     |                                  | Baik                                  | RR  | RB |
| 1.  | Kursi Siswa                      | 160                                   | 135 | 0  |
| 2.  | Meja Siswa                       | 150                                   | 145 | 0  |
| 3.  | Loker Siswa                      | 0                                     | 0   | 0  |
| 4   | Kursi Guru di Ruang Kelas        | 12                                    | 0   | 0  |
| 5   | Meja Guru di Ruang Kelas         | 12                                    | 0   | 0  |
| 6   | Papan Tulis                      | 12                                    | 0   | 0  |
| 7   | Lemari di Ruang Kelas            | 0                                     | 0   | 0  |
| 8   | Komputer/Laptop di Lab. Komputer | 2                                     | 0   | 0  |
| 9   | Alat Peraga PAI                  | 4                                     | 0   | 0  |
| 10  | Alat Peraga IPA (Sains)          | 4                                     | 0   | 0  |
| 11  | Bola Sepak                       | 1                                     | 0   | 0  |
| 12  | Bola Voli                        | 1                                     | 0   | 0  |
| 13  | Bola Basket                      | 1                                     | 0   | 0  |
| 14  | Meja Pingpong (Tenis Meja)       | 0                                     | 0   | 0  |
| 15  | Lapangan Sepak bola/Futsal       | 1                                     | 0   | 0  |
| 16  | Lapangan Bulutangkis             | 0                                     | 0   | 0  |
| 17  | Lapangan Basket                  | 0                                     | 0   | 0  |
| 18  | Lapangan Bola Voli               | 0                                     | 0   | 0  |

## d. Sarana dan Prasarana Pendukung Lainnya

| No. | Jenis Sarana Prasarana              | Jumlah Sarpras Menurut Kondisi (Unit) |    |
|-----|-------------------------------------|---------------------------------------|----|
|     |                                     | Baik                                  | RR |
| 1.  | Laptop                              | 0                                     | 2  |
| 2.  | Komputer (Personal Computer)        | 0                                     | 0  |
| 3.  | Printer                             | 3                                     | 0  |
| 4.  | Televisi                            | 0                                     | 1  |
| 5.  | Mesin Fotocopy                      | 0                                     | 0  |
| 6.  | Mesin Fax                           | 0                                     | 0  |
| 7.  | Mesin Scanner                       | 0                                     | 0  |
| 8.  | LCD Proyektor                       | 2                                     | 2  |
| 9.  | Layar (Screen)                      | 1                                     | 1  |
| 10. | Meja Pegawai (Guru & Pegawai Lain)  | 0                                     | 20 |
| 11. | Kursi Pegawai (Guru & Pegawai Lain) | 0                                     | 20 |
| 12. | Lemari Arsip                        | 0                                     | 0  |
| 13. | Kotak Obat (P3K)                    | 0                                     | 1  |
| 14. | Brankas                             | 0                                     | 1  |
| 15. | Pengeras Suara                      | 0                                     | 1  |
| 16. | Washtafel (Tempat Cuci Tangan)      | 0                                     | 0  |
| 17. | Kendaraan Operasional (Motor)       | 0                                     | 0  |
| 18. | Kendaraan Operasional (Mobil)       | 0                                     | 0  |
| 19. | Mobil Ambulance                     | 0                                     | 0  |
| 20. | AC Pendingin                        | 0                                     | 0  |

## e. Jumlah Pendidik dan Tenaga Kependidikan

| No. | Uraian        | PNS |     |     | NON PNS |     |     | Jlh |
|-----|---------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
|     |               | Lk. | Pr. | Jlh | Lk.     | Pr. | Jlh |     |
| 1   | Jumlah Kepala |     |     |     |         |     |     |     |

|    |   |      |      |      |      |      |      |      |
|----|---|------|------|------|------|------|------|------|
|    | Madrasah                                  | 1    | -    | 1    | -    | -    | -    | 1    |
| 2  | Jumlah Wakil Kepala Madrasah              | 2    | 1    | 3    | -    | -    | -    | 3    |
| 3  | Jumlah Pendidik (di luar Kepala & Wakil)  | -    | 5    | 5    | 5    | 9    | 14   | 19   |
| 4  | Jumlah Pendidik Sudah Sertifikasi         | 3    | 5    | 8    | -    | 2    | 2    | 10   |
| 5  | Jumlah Pendidik Berprestasi Tk. Kab       | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| 6  | Jumlah Pendidik Berprestasi Tk. Provinsi  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| 7  | Jumlah Pendidik Berprestasi Tk. Nasional  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| 8  | Jumlah Pendidik Berprestasi Internasional | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| 9  | Pendidik Sudah Ikut Bimtek/Pelatihan/dll  | #### | #### | #### | #### | #### | #### | #### |
| 10 | Jumlah Tenaga Kependidikan                | -    | -    | -    | 1    | 1    | 2    | 2    |

## f. Jumlah Siswa dan Rombel Madrasah

| No. | Uraian Siswa & Rombel         | Kelas VII |           | Kelas VIII |           | Kelas IX  |           |
|-----|-------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
|     |                               | Lk.       | Pr.       | Lk.        | Pr.       | Lk.       | Pr.       |
| 1   | Jumlah Siswa saat ini         | <b>46</b> | <b>32</b> | <b>47</b>  | <b>68</b> | <b>45</b> | <b>57</b> |
| 2   | Jumlah Siswa Pindah Masuk     | -         | -         | -          | -         | -         | -         |
| 3   | Jumlah Siswa Pindah Keluar    | -         | -         | -          | -         | -         | -         |
| 4   | Jumlah Siswa Drop-out Keluar  | -         | -         | -          | -         | -         | -         |
| 5   | Jumlah Siswa Drop-out Kembali | -         | -         | -          | -         | -         | -         |
| 6   | Jumlah Siswa Mengulang        | -         | -         | -          | -         | -         | -         |
| 7   | Jumlah Siswa Lulus            |           |           |            |           | <b>51</b> | <b>57</b> |
| 8   | Jumlah Rombel                 | <b>3</b>  |           | <b>5</b>   |           | <b>4</b>  |           |

### 3. Profil Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah

#### a. Data Umum Madrasah

Nama Sekolah : MTs. DARUL ISTIQAMAH PUTRA  
 NSM : 121263070015  
 Akreditasi sekolah : A  
 Alamat Madrasah  
 Jalan : H. Ahmad Syafawi Murakata  
 Desa : Bukat  
 Kecamatan : Barabai  
 Kabupaten : Hulu Sungai Tengah  
 Provinsi : KALIMANTAN SELATAN  
 Kode Pos : 71351

Telpon / Fax : 0517-41522  
 E- Mail : [mtss\\_darulistiqamah@yahoo.com](mailto:mtss_darulistiqamah@yahoo.com)  
 Website : [www.darulistiqamah.ponpes.id](http://www.darulistiqamah.ponpes.id)  
 Kepala Madrasah : Hj. Siti Shalehah, S.Pd.I  
 No.HP : 08125086924  
 Nama Yayasan : Pondok Pesantren "Darul Istiqamah"  
 Alamat yayasan : Jl. H. Ahmad Syafawi Murakata HST  
 No Telp. Yayasan : 0517-41522  
 No Akta Yayasan : Nomor 1 tahun 2004  
 Kepemilikan Tanah : Yayasan  
 Status Tanah : milik yayasan  
 Status Bangunan : Yayasan  
 Luas Bangunan :

#### b. Data Siswa Putra Dalam Satu Tahun Terakhir

| Tahun Pelajaran | Kelas VII |            | Kelas VIII |            | Kelas IX  |            | Jumlah    |            |
|-----------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                 | Jlh Siswa | Jlh Rombel | Jlh Siswa  | Jlh Rombel | Jlh Siswa | Jlh Rombel | Jlh Siswa | Jlh Rombel |
| 2018/2019       | 95        | 4          | 105        | 4          | 84        | 3          | 284       | 11         |

#### c. Data Sarana dan Prasarana

| No | Jenis Ruangan   | Jumlah | Luas (m <sup>2</sup> ) | Kondisi |       |
|----|-----------------|--------|------------------------|---------|-------|
|    |                 |        |                        | Baik    | Rusak |
| 1  | Kelas/ teori *) | 11     | 640                    | 9       | 3     |

|    |                         |   |     |   |   |
|----|-------------------------|---|-----|---|---|
| 2  | Ruang Kepala Sekolah    | 1 | 32  | 1 | - |
| 3  | Ruang Guru              | 1 | 812 | 1 | - |
| 4  | Ruang Tata Usaha        | 1 | 9   | 1 | - |
| 5  | Ruang BP                | 1 | 12  | 1 | - |
| 6  | Laboratorium            |   |     |   |   |
|    | a. Laboratorium Fisika  | - | -   | - | - |
|    | b. Laboratorium Biologi | - | -   | - | - |
|    | c. Laboratorium Kimia   | - | -   | - | - |
|    | d. Laboratorium Komp.   | - | -   | - | - |
|    | e. Laboratorium Bahasa  | - | -   | - | - |
| 7  | Perpustakaan            | 1 | 72  | 1 | - |
| 8  | Keterampilan            | 1 | 64  | 1 | - |
| 9  | Kesenian                | 1 | 64  | 1 | - |
| 10 | Olahraga                | 1 | 36  | 1 | - |
| 11 | OSIS                    | 1 | 64  | 1 | - |
| 12 | Ibadah (mesjid)         | 1 | 484 | 1 | - |

## d. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan

| NO                  | KETERANGAN             | JUMLAH |
|---------------------|------------------------|--------|
| Pendidik            |                        |        |
| 1                   | Guru PNS diperbantukan | 1      |
| 2                   | Guru Tetap yayasan     | 23     |
| 3                   | Guru Honorer           | 5      |
| 4                   | Guru Tidak Tetap       | 1      |
| Tenaga Kependidikan |                        |        |
| 1                   | Tata Usaha             | 2      |

### **VISI dan MISI**

Perkembangan dan tantangan masa depan seperti: perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; globalisasi yang sangat cepat; era informasi; dan berubahnya kesadaran masyarakat dan orang tua terhadap pendidikan memicu madrasah untuk merespon tantangan sekaligus peluang itu. MTs. Darul Istiqamah Barabai memiliki citra moral yang menggambarkan profil madrasah yang diinginkan di masa datang yang diwujudkan dalam Visi madrasah berikut:

#### **VISI DARUL ISTIQAMAH BARABAI**

---

"BERIMAN, BERPRESTASI, BERDISIPLIN DAN  
TERAMPIL".

---

Visi tersebut di atas mencerminkan cita-cita madrasah yang berorientasi ke depan dengan *indikator* sebagai berikut:

1. Patuh dalam menjalankan nilai-nilai agama
2. Berprestasi dalam perolehan Nilai UN
3. Berprestasi dalam ajang lomba olahraga dan seni
4. Berprestasi dalam kreatifitas kesenian islami
5. Berprestasi dalam kedisiplinan
6. Berprestasi dalam berbahasa Arab dan Inggris.

Untuk mewujudkannya, Madrasah menentukan langkah-langkah strategis yang dinyatakan dalam Misi berikut:

#### **MISI MTs DARUL ISTIQAMAH BARABAI**

1. Menumbuh kembangkan disiplin siswa dalam menjalankan ajaran agama, dengan membentuk lingkungan yang agamis.
2. Menyiapkan dan melaksanakan pembelajaran secara efektif dan inovatif, dengan memanfaatkan semua komponen untuk mengembangkan potensi yang dimiliki siswa secara optimal.

3. Melaksanakan bimbingan dan latihan terhadap siswa dan kelompok-kelompok siswa yang memiliki potensi seni dan olahraga secara terencana dan terarah bertumpu pada semangat untuk berprestasi.
4. Melaksanakan pembinaan seni dengan mengkhususkan pada pembinaan dan pelestarian kesenian keagamaan
5. Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang mendorong dan membantu siswa dalam mengembangkan keterampilan berbahasa Arab dan Inggris.

## **B. DATA DAN PEMBAHASAN**

### **1. Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah Diniyah, Muallimin dan Darul Istiqamah Barabai**

*Management* berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam pengaturan ini nantinya akan timbul permasalahan, problem, proses dan pertanyaan tentang apa saja yang diatur, siapa saja yang mengatur, mengapa perlu diatur, dan apa maksud atau tujuan dari pengaturan tersebut. Selain itu, manajemen juga menganalisa, merumuskan tujuan atau sasaran serta mendeterminasi tugas dan kewajiban secara baik, efektif dan juga efisien.

Banyak ahli manajemen yang memberikan pendapat mereka tentang pengertian manajemen. Untuk mengetahui pendapat tentang manajemen tersebut maka berikut ini akan ditampilkan beberapa pendapat untuk membantu pemahaman kita tentang konsep dasar manajemen.

Dari beberapa pendapat di atas diperoleh kesimpulan bahwa manajemen merupakan proses untuk memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Aktivitas manajerial itu dilakukan oleh para manajer yang pada akhirnya dapat memacu sumber daya manusia

bekerja agar memaksimalkan sumber daya lainnya sehingga maksud dan tujuan organisasi yang disepakati sebelumnya dapat diraih.

Bila memperhatikan beberapa pendapat yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka akan terlihat jelas bahwa satu-satunya sarana manajemen untuk mencapai tujuannya adalah orang atau manusia. Namun untuk lebih mudah dalam mencapai tujuan yang diinginkan para manajer dapat menggunakan “Enam M”. Dengan kata lain sumber daya manusia akan lebih mudah mencapai tujuannya dengan tambahan sarana (*tools*) berupa *Men, Money, Material, Methods, dan Markets*.

Menurut teori Georange R. Terry fungsi dari sebuah manajemen adalah adanya POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*) merupakan hal yang harus dijalankan dengan baik dan benar bagi sebuah lembaga pendidikan. Pada manajemen pemasaran jasa pendidikan semua langkah tindakan dan aktifitas manajemen yang dilakukan bertujuan untuk mencapai tujuan atau target, memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

Fungsi yang pertama adalah perencanaan atau *planning* yang berarti menjelaskan, memantapkan dan memastikan tujuan yang akan dicapai dalam pemasaran jasa pendidikan, meramalkan keadaan untuk yang akan datang, membuat rencana secara menyeluruh dengan menekankan kreativitas, membuat kebijaksanaan, prosedur, standar dan metode untuk pelaksanaan kerja, mengubah rencana sesuai dengan petunjuk dan hasil pengawasan. Fungsi kedua *organizing* atau pengorganisasian, yang mana

dari fungsi kedua ini kepala sekolah membagi pekerjaan ke dalam tugas-tugas operasional, menggabungkan jabatan operasional ke dalam unit yang berkaitan, menyesuaikan wewenang dan tanggung jawab dari tiap anggota. Fungsi ketiga *actuating* atau pelaksanaan yang mana dari fungsi ketiga ini mengarahkan personil sekolah dalam pelaksanaan yang akan dikerjakannya, memotivasi anggota dalam pelaksanaannya. Fungsi keempat *controlling* atau pengawasan yang mana dari fungsi ini, kepala sekolah dan personil lainnya membandingkan hasil pekerjaan dengan rencana secara keseluruhan, menilai hasil pekerjaan dengan standar hasil kerja, membuat saran dan tindakan perbaikan terkait dengan pencapaian tujuan.

Pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang mengikutsertakan kegiatan-kegiatan penting yang memungkinkan individu maupun kelompok memperoleh keperluan serta keinginan melalui pertukaran dengan pihak lain dan untuk mengembangkan hubungan pertukaran. Dalam perjalanannya proses pemasaran sendiri dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti; sosial, politik, budaya, dan ekonomi.<sup>1</sup>

Mengatur jalannya pendidikan, sebenarnya ada dua hal yang dapat dijadikan sebagai acuan filosofi dan acuan politik. Acuan filosofi merupakan acuan yang sifatnya epistemologis, dimana lembaga pendidikan harus selalu berusaha untuk mengerti dunia sekitarnya, memikirkan matang-matang masalah yang ada di tengah masyarakat, dimana tujuan pendidikan tidak

---

<sup>1</sup>Ara, Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan; Konsep, prinsip dan aplikasi dalam mengelola sekolah dan madrasah*, (Yogyakarta: Kaukahu, 2012), hal. 223.

dapat disalah arahkan oleh bermacam pertimbangan dan kebijakan, namun harus selalu berpegang teguh pada tali kebenaran.

Adapun acuan yang sifatnya politik adalah memikirkan kehidupan yang praktis demi tujuan masa depan bangsa karena masyarakat kita begitu kompleks yang pada akhirnya melahirkan banyak masalah di pemerintahan, pertanian, industri, perkantoran, ketenagakerjaan, bahan baku, sumber daya alam serta manusia, pendidikan, kesehatan, lingkungan bahkan hingga hubungan internasional yang sangat perlu untuk segera dipecahkan oleh tenaga professional yang dicetak oleh lembaga-lembaga pendidikan, yang mana lulusa yang bermutu dihasilkan dalam *black box processing* yang dibuat oleh tenaga pendidikan yang professional.

**a. Perencanaan (*Planning*) Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah, Muallimin dan Diniyah Barabai**

Pengertian perencanaan (*planning*) dapat juga didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan tertentu dalam kurun waktu tertentu. Dengan begitu, di dalam perencanaan akan terdapat aktivitas pengujian beberapa arah pencapaian, mengkaji ketidakpastian, mengukur kapasitas, menentukan arah pencapaian, serta menentukan langkah untuk mencapainya.

Perencanaan adalah salah satu fungsi dari manajemen yang paling penting dimana di dalamnya terdapat aktivitas mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi, serta mengembangkan rencana kerja organisasi. Perencanaan adalah tahap awal dalam kegiatan suatu organisasi terkait dengan pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Pada dasarnya fungsi perencanaan adalah untuk membantu proses pengambilan keputusan terbaik yang sesuai dengan tujuan organisasi. Pada pelaksanaannya, proses perencanaan yang dilakukan seorang manajer harus menjawab pertanyaan 5W dan 1H, yaitu:

- a. What: Apa tujuan yang ingin dicapai organisasi?
- b. Why: Mengapa hal tersebut menjadi tujuan organisasi?
- c. Where: Dimana lokasi yang paling tepat untuk mencapai tujuan tersebut?
- d. When: Kapan pekerjaan harus diselesaikan agar tujuan tercapai (berhubungan dengan jadwal)?
- e. Who: Siapa orang-orang yang tepat yang harus dipilih untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan tujuan organisasi?
- f. How: Bagaimana metode atau cara melaksanakan pekerjaan dalam upaya pencapaian tujuan organisasi?

Intinya, perencanaan berfungsi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan organisasi. Dengan begitu maka dapat dilakukan upaya mengidentifikasi berbagai hambatan, melakukan koreksi terhadap penyimpangan sesegera mungkin, sehingga organisasi dapat dikendalikan dengan baik.

Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda, dan tentu saja perencanaan yang dibuat akan berbeda-beda. Namun, pada dasarnya tujuan organisasi melakukan perencanaan adalah untuk:

- a. Mengantisipasi dan beradaptasi dengan segala perubahan yang

terjadi.

- b. Memberikan arahan (*direction*) kepada para adiministrator maupun non administrator agar berkerja sesuai dengan rencana.
- c. Menghindari atau setidaknya meminimalisir potensi terjadinya tumpang tindih dan pemborosan dalam pelaksanaan perkerjaan.
- d. Menetapkan standar tertentu yang harus digunakan dalam bekerja sehingga memudahkan dalam pengawasan atau kontrol.

Faktor yang juga sangat menentukan dalam maju mundurnya sebuah lembaga pendidikan adalah faktor pemasaran. Perencanaan pemasaran menjadi penting karena sebagai sebuah organisasi lembaga pendidikan sekolah atau madrasah harus selalu meningkatkan kualitas dan kuantitasnya yang juga harus diikuti oleh para peminatnya. Dalam perjalanannya perencanaan berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan, mewujudkan efesiensi dalam pelaksanaan, alat ukur kualitas, serta untuk mewujudkan akuntabilitas sebuah organisasi pendidikan. Sebuah perencanaan yang matang dan terukur dalam pemasaran jasa pendidikan akan membuat pemasaran jasa pendidikan tersebut menjadi lebih mudah dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai beliau mengatakan bahwa:

Sebelum pelaksanaan penerimaan murid baru kami mengadakan rapat yang diadakan setiap menjelang penerimaan murid baru dan semua dewan guru dilibatkan dalam rapat tersebut dalam rangka menyongsong penjangiran peserta didik baru. Rapat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menentukan panitia inti dalam penerimaan murid baru nantinya. Panitia inti terdiri dari ketua,

sekretaris, bendahara dan anggota-anggota lainnya yang juga merupakan guru di madrasah ini.<sup>2</sup>

Senada dengan keterangan yang disampaikan kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, guru pada madrasah tersebut juga mengatakan bahwa:

Betul yang dikatakan oleh bapak kepala sekolah tersebut, kami memang mengadakan rapat penerimaan murid baru menjelang akhir tahun. Dalam rapat itu juga dipilih siapa-siapa nantinya yang akan menjadi panitia penerimaan murid baru. Semua guru terlibat, baik menjadi panitia inti seperti ketua panitia, sekretaris dan bendahara. Betul, semua guru turut berperan dalam penerimaan murid baru tersebut.<sup>3</sup>

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai diketahui bahwa:

Untuk menghadapi PPDB kami mengadakan rapat untuk membentuk kepanitiaan terlebih dahulu. Panitia tersebut terdiri dari beberapa orang guru. Sebagai panitia mereka bertugas untuk menyebarkan informasi berupa pengumuman, pamflet, brosur, spanduk dan dapat juga dilakukan melalui media sosial. Kesesuaian antara promosi dan kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah menjadi perhatian tersendiri bagi masyarakat sehingga mereka memilih madrasah ini sebagai tempat bagi putra-putri mereka untuk belajar. Alhamdulillah jumlah siswa di sekolah ini selalu meningkat.<sup>4</sup>

Keterangan yang diberikan kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan guru pada madrasah tersebut yang menerangkan bahwa:

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>3</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

Memang setiap menjelang akhir tahun ajaran kami mengadakan rapat. Rapatnya macam-macam yang dibahas. Ada yang terkait dengan kenaikan kelas, adapula yang terkait dengan PPDB. Yang menjadi panitia PPDB biasanya memang guru, dan guru lainnya juga turut membantu.<sup>5</sup>

Adapun perencanaan dalam rangka penerimaan siswa baru pada madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai sebagaimana hasil wawancara adalah sebagai berikut:

Ada beberapa hal yang kami lakukan menjelang penerimaan siswa baru, salah satunya ialah dengan mengadakan rapat untuk membentuk kepanitian. Untuk tahun ini tadi rapat kami adakan kurang lebih satu bulan menjelang pelaksanaan penerimaan siswa didik baru. Panitia ini nantinya bertugas untuk menyampaikan pengumuman penerimaan siswa baru, membagikan brosur, ada juga memasang iklan melalui koran dan pemberitahuan atau pengumuman melalui media sosial. Semua guru dilibatkan dalam rapat tersebut namun yang kebiasaan menjadi ketua panitia adalah dari bagian tata usaha yang selanjutnya dibantu oleh beberapa orang guru.<sup>6</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha tersebut juga diamini oleh salah satu ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai yang mengungkapkan bahwa:

Kami menggelar rapat untuk penerimaan siswa baru dengan melibatkan seluruh guru yang ada di madrasah ini. Nantinya guru-guru tersebut akan diberikan tugas untuk membantu pelaksanaan penerimaan murid baru, ada yang menyampaikan informasi kemasyarakatan adapula yang menjadi panitia untuk menerima kedatangan masyarakat. Semuanya guru dilibatkan.<sup>7</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh masing-masing madrasah dalam hal

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

<sup>7</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

ini mempersiapkan segala keperluan yang berkaitan dengan penerimaan murid baru seperti melakukan rapat dan membentuk panitia inti serta mempersiapkan tim yang akan mempromosikan madrasah kepada pelanggan jasa pendidikan (masyarakat).

Seorang pemimpin perlu melakukan sebuah perencanaan mengenai teknik dan strategi dalam memasarkan jasa pendidikan yaitu dengan cara mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan pelanggan jasa pendidikan, sehingga kegiatan pemasaran jasa pendidikan tidak dilakukan secara sia-sia. Segmentasi pasar jasa pendidikan mempunyai tiga macam pendekatan strategi pemasaran jasa pendidikan dan pemimpin dapat memilih salah satu dari tiga pendekatan pemasaran jasa pendidikan.

Perencanaan merupakan tindakan yang paling pertama untuk melakukan aktivitas, terutama dalam organisasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Handoko, bahwa perencanaan merupakan kegiatan untuk memilih berbagai kegiatan dan pengambilan keputusan tentang rencana apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa kegiatan tersebut dilaksanakan. Hal ini harus direncanakan di awal sebagai sebuah rencana kegiatan.<sup>8</sup> Dengan kegiatan perencanaan ini akan terbentuk sebuah rencana kerja. Sehingga setiap organisasi pada dasarnya setiap organisasi harus merencanakan kegiatan dan rencana kegiatan tersebut akan tergambar pada rencana kerja organisasi.

---

<sup>8</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta, 2003), h.78.

Setiap organisasi yang ingin mencapai tujuan tentu harus memiliki rencana kegiatan agar pekerjaan terarah dan sesuai dengan tujuan. Perencanaan merupakan kegiatan yang berusaha untuk meramalkan masa depan yang akan membentuk sebuah rencana kerja. Perencanaan merupakan pemilihan berbagai kegiatan dan proses pengambilan keputusan terkait rencana kegiatan yang harus dilakukan. Serangkaian rencana tersebut akan membentuk kerangka kerja yang disebut dengan program kerja.

**b. Pengorganisasian (Organizing) Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah, Muallimin dan Diniyah Barabai**

Pengorganisasian adalah merupakan fungsi kedua dalam manajemen dan pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan, sumber-sumber, dan lingkungannya. Dengan demikian hasil pengorganisasian adalah struktur organisasi.

Pengorganisasian (*organizing*) adalah suatu langkah untuk menetapkan, menggolongkan dan mengatur berbagai macam kegiatan yang di pandang. Seperti bentuk fisik yang tepat bagi suatu ruangan kerja administrasi, ruangan laboratorium, serta penetapan tugas dan wewenang seseorang pendelegasian wewenang dan seterusnya dalam rangka untuk mencapai tujuan.

Sebagai sebuah lembaga pengorganisasian menjadi hal yang sangat penting terlebih dalam hal pemasaran jasa pendidikan. Pengorganisasian

pada madrasah tsanawiyah Diniyah Barabai sebagaimana keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

Saya selaku kepala madrasah memimpin jalannya rapat untuk persiapan penerimaan siswa didik baru, selain membentuk kepanitian dalam rapat tersebut saya juga menunjuk beberapa orang guru yang mempunyai kompetensi dibidangnya untuk menjadi penguji pada siswa-siswa yang mendaftar di sekolah kami. Ada beberapa tes yang harus dilalui oleh calon peserta didik baru, salah satunya adalah tes atau kemampuan mereka dalam membaca Al Qur'an.<sup>9</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah tersebut sesuai dengan keterangan guru yang menerangkan bahwa” Iya, rapat dipimpin oleh kepala sekolah. Dalam rapat itulah dipilih guru yang nantinya akan menjadi panitia. Dalam rapat itu juga ditentukan guru-guru yang nantinya akan menjadi penguji calon siswa baru”.<sup>10</sup>

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai diperoleh data sebagai berikut:

Setelah panitia terbentuk maka kami sebagai kepala madrasah bertugas untuk menyampaikan beberapa hal yang terkait dengan ketentuan penerimaan siswa baru ini. Karena madrasah ini berada di bawah kementerian agama otomatis para panitia harus menjalankan tugasnya sesuai dengan juknis yang sudah diserahkan oleh kementerian terkait. Dengan adanya juknis yang diserahkan oleh kementerian agama kami tinggal mengikuti arahan yang sudah ditentukan tersebut.<sup>11</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin tersebut sesuai dengan keterangan yang menerangkan bahwa:

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>11</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

Dalam rapat PPDB itu ada pembentukan panitia, terus adapula arahan-arahan yang disampaikan oleh kepala Madrasah terkait dengan teknis-teknis pelaksanaannya. Teknis pelaksanaannya mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pihak Kementrian agama, sementara kami hanya menjalankan saja.<sup>12</sup>

Adapun pengorganisasian yang terjadi pada madrasah tsanawiyah

Darul Istiqamah Barabai adalah sebagai berikut:

Rapat memang jauh-jauh hari dilakukan, sekitar satu bulan menjelang penerimaan siswa baru. Dalam rapat ditentukan atau dipilih orang-orang tertentu dalam hal ini guru dan staf tata usaha yang ditunjuk sebagai panitia inti untuk penerimaan siswa baru nantinya walaupun pada akhirnya semua guru juga akan turut terlibat. Rapat sendiri dipimpin oleh kepala madrasah sebagai orang yang berwenang di madrasah ini.<sup>13</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah ini juga sesuai dengan keterangan yang menyebutkan bahwa” rapat itu diadakan untuk membentuk panitia penerimaan murid baru. Dalam rapat itu hadir seluruh guru, dan dipimpin oleh kepala madrasah, dalam hal ini kami selaku yayasan juga di undang.”<sup>14</sup>

Pengorganisasian merupakan proses menyatupadukan berbagai sumber dalam organisasi, di antaranya adalah menyatupadukan sumber daya manusia dalam organisasi sehingga membentuk struktur dan memiliki tugas dan tanggungjawabmasing-masing dalam setiap kegiatan.

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>13</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

Setiap organisasi memiliki tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, selain rencana tentu harus memiliki berbagai sumber daya yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam organisasi sumber daya yang paling utama adalah sumber daya manusia, yang mampu menggerakkan organisasi untuk mencapai tujuan. Bentuk pengorganisasian pada organisasi terlihat pada struktur organisasi dan pembagian tugas setiap anggotanya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan diperoleh data yang menggambarkan adanya pembentukan panitia dan pembagian tugas pada ketiga madrasah tsanawiyah tersebut. Sebagaimana yang disebutkan oleh Handoko, bahwa pengorganisasian merupakan kegiatan menyusun struktur organisasi yang disesuaikan dengan tujuan, sumber daya dan lingkungan organisasi. Di mana dalam menyusun struktur organisasi terdapat dua aspek utama, yakni departementalisasi dan pembagian kerja.<sup>15</sup>

Adapun yang dimaksud dengan departementalisasi disini adalah pengelompokkan kegiatan-kegiatan sejenis yang ada pada panitia penerimaan siswa baru, sehingga dapat dihubungkan kemudian dikerjakan bersama. Adapun yang dimaksud dengan pembagian kerja merupakan perincian tugas setiap individu atau kelompok dalam kepanitiaan penerimaan siswa baru yang mana tugas tersebut akan menjadi tanggung jawab untuk melaksanakannya. Pada struktur kepanitiaan penerimaan

---

<sup>15</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen*, ... h. 167.

siswa baru perincian tugas berdasarkan individu dan kelompok, maka tugas yang dirincikan tersebut menjadi tanggung jawab individu dan kelompok pula untuk melaksanakannya. Seperti yang disebutkan oleh Aedi, bahwa pembagian tugas merupakan perincian tugas pekerjaan dengan tujuan agar individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan tugas yang terbatas pada bagian-bagian tertentu.<sup>16</sup> Dengan ditentukannya tugas masing-masing divisi atau individu, maka setiap divisi atau individu yang ada pada kepanitiaan penerimaan siswa baru dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas yang ada, dimana tugas yang dilaksanakan terbatas pada bagian yang menjadi tanggung jawab masing-masing divisi atau individu.

Koordinasi diperlukan untuk memastikan agar rencanadan prosedur kegiatan yang telah disepakati dilaksanakan dengan benar. Sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan tidak mementingkan tujuan masing-masing. Trisnawati dan Sefullah menyebutkan bahwa “Tanpa adanya koordinasi, kegiatan yang dilakukan dalam organisasi cenderung tidak terarah dan hanya membawa misi masing-masing bagian.”<sup>17</sup> Seperti halnya pengoordinasian dalam kepanitiaan penerimaan siswa baru, koordinasi dilakukan agar terjamin kelancaran prosedurkerja dan adanya

---

<sup>16</sup>Nur Aedi, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016),h. 192.

<sup>17</sup>Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 159.

kesatuan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Selain itu, koordinasi juga sebagai pemantapan sebelum kegiatan dilaksanakan terkait tugas masing-masing. Sehingga tidak ada kesimpangsiuran atau tumpang tindih pekerjaan. Sebagaimana yang disebutkan oleh Zulkarnain dan Sumarso, adanya koordinasi dimaksudkan agar tercapai kesatuan tindakan dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh, dan koordinasi dapat mencegah terjadinya kesimpangsiuran, tumpang tindih dan kesenjangan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan. dan dengan koordinasi pula nantinya koordinasi dapat lebih meningkatkan kesadaran atau pengertian para anggota organisasi yang bertugas sebagai pelaksana. Dengan demikian akan dapat meningkatkan kerja sama yang terpadu dan serasi.<sup>18</sup> Maka dari itu, koordinasi sangat diperlukan dalam kegiatan penerimaan siswa baru.

**c. Pelaksanaan (*Actuating*) Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah, Muallimin dan Diniyah Barabai**

*Actuating* adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi *actuating* artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan. *Actuating* adalah pelaksanaan untuk bekerja. Untuk

---

<sup>18</sup>Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarso, *Manajemen Perkantoran Profesional*, (Malang:Gunung Samudera, 2015), h. 37.

melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tersebut, maka manajer mengambil tindakan-tindakannya kearah itu. Seperti: *Leadership* (kepemimpinan), perintah, komunikasi dan konseling (nasehat).

George R. Terry (1986) mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka mempunyai minat dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut. Dari pengertian di atas, pelaksanaan (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan (*actuating*) ini adalah bahwa seorang karyawan akan mengerjakan sesuatu jika:

- a. Merasa yakin akan sanggup mengerjakan,
- b. Optimis jika pekerjaan yang dilakukan tersebut menghadirkan manfaat bagi dirinya,
- c. Tidak dalam kondisi tertekan oleh masalah pribadi atau pekerjaan lain yang lebih mendesak atau sangat penting,
- d. Tugas yang diberikan adalah sebuah kepercayaan bagi yang bersangkutan.

Fungsi *actuating* lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan penggerakan seluruh potensi sumber daya manusia dan nonmanusia pada pelaksanaan tugas. Semua sumber daya manusia yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi. Setiap SDM harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Sebagaimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala madrasah tsanawiyah Diniyah Barabai yang mengatakan bahwa:

Para panitia yang sudah dipilih dalam forum rapat madrasah bertugas untuk mempersiapkan hal-hal yang terkait dengan penerimaan siswa baru. Selain itu mereka juga membuat iklan dengan memasang spanduk, membagikan brosur-brosur ke sekolah-sekolah dasar yang ada di sekitar madrasah tsanawiyah Diniyah atau madrasah-madrasah di sekitar kecamatan Barabai. Selain panitia inti tersebut para guru yang ada di madrasah juga turut membantu dalam penyelenggaraan penerimaan siswa didik baru dengan memberikan pengetahuan tentang penerimaan siswa baru kepada warga sekitar atau tetangga sekitar rumah mereka.<sup>19</sup>

Keterangan tersebut senada dengan yang disampaikan guru pada

Madrasah Tsanawiyah Diniyah yang menerangkan bahwa:

Setelah rapat selesai tugas kami selanjutnya adalah menyiapkan iklan atau promosi yang nantinya akan kami bagikan ke madrasah-madrasah dan sekolah dasar lainnya di sekitar Madrasah Tsanawiyah Diniyah ini. Iklan tersebut ada yang dalam bentuk brosur dan ada juga yang

---

<sup>19</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

dalam bentuk spanduk besar yang sengaja dipasang di depan sekolah.<sup>20</sup>

Adapun proses *actuating* pada madrasah tsanawiyah Muallimin Barabai sebagaimana hasil wawancara dengan kepala madrasah adalah sebagai berikut:

Semua warga sekolah turut berpartisipasi dalam rangka penjarangan siswa baru. Namun memang ada beberapa orang tertentu yang khusus menanganinya karena mereka merupakan panitia. Panitia dan guru lainnya biasanya memasarkan madrasah ini melalui orang-orang yang dekat dengan mereka seperti tetangga dan keluarga mereka atau masyarakat sekitar tempat tinggal mereka.<sup>21</sup>

Keterangan yang diperoleh dari kepala madrasah tersebut senada dengan keterangan yang menyebutkan bahwa:

Kami semuanya bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Ada guru yang kebagian tugas menerima kedatangan orang tua calon siswa, ada guru yang tugasnya menyiapkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi siswa baru dan ada juga guru yang membantu saat panitia mulai kewalahan menghadapi kedatangan orang tua calon siswa.<sup>22</sup>

Sementara itu untuk proses *actuating* pada madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai sebagaimana wawancara dengan staf tata usaha adalah sebagai berikut:

Di sekolah kami yang biasanya menjadi ketua panitia adalah dari staf tata usaha dengan dibantu beberapa orang guru. Semua guru dilibatkan dalam rapat dengan maksud semua guru yang ada di sekolah ini

---

<sup>20</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>21</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019

<sup>22</sup> Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

mengetahui ketentuan-ketentuan yang terkait dengan penerimaan siswa baru. Karena biasanya ada saja orang tua murid yang enggan datang ke sekolah untuk mencari informasi tentang penerimaan siswa baru dan lebih memilih untuk bertanya kepada guru yang mengajar di sekolah ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua guru turut terlibat dalam penerimaan siswa baru ini, walaupun mereka bukan termasuk panitia inti yang dipilih pada saat rapat.<sup>23</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha tersebut senada dengan hasil wawancara yang menerangkan bahwa:

Dalam rapat tersebut semua guru dilibatkan dengan maksud agar nantinya para guru mengetahui teknis pelaksanaan penerimaan siswa baru. Memang tidak semua guru terjun langsung dalam hal penerimaan siswa baru, tapi semua guru turut berperan serta dalam pelaksanaannya.<sup>24</sup>

Pengarahan merupakan hubungan manusia dalam kepemimpinan yang mengikat para bawahan agar bersedia mengerti dan menyumbangkan tenaganya secara efektif serta efisien dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Di dalam manajemen, pengarahan ini bersifat sangat kompleks karena disamping menyangkut manusia juga menyangkut berbagai tingkah laku dari manusia-manusia itu sendiri.

Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti jika tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja. Untuk itu dibutuhkan kerja keras, kerja cerdas serta kerjasama agar tujuan yang direncanakan sebelumnya dapat terlaksana. Semua sumber daya manusia yang ada harus dimaksimalkan guna mencapai visi, misi dan program kerja lembaga. Pelaksanaan kerja harus

---

<sup>23</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

<sup>24</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

seirama dan sejalan dengan rencana kerja yang telah lebih dulu disusun. Kecuali memang ada hal-hal yang harus diperbaiki karena keadaan mendesak.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam menyongsong tahun ajaran baru pihak sekolah dalam hal ini madrasah tsanawiyah Diniyah, Muallimin dan Darul Istiqamah Barabai mengadakan rapat dengan dewan guru serta dihadiri oleh yayasan. Dalam rapat tersebut dibahas mengenai persiapan penerimaan siswa baru hingga pembentukan panitia untuk penerimaan siswa baru. Pada madrasah tsanawiyah Diniyah dan Muallimin dipilih panitia inti yang terdiri dari beberapa orang guru yang kemudian dibantu oleh guru-guru lainnya yang terdapat pada sekolah tersebut. Berbeda dengan madrasah tsanawiyah Diniyah dan Muallimin pada madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah yang menjadi panitia ini adalah bagian staf tata usaha yang selanjutnya juga dibantu oleh beberapa orang guru guna mempermudah proses penerimaan siswa baru. Kerja keras dan kerjasama sangat diperlukan agar kegiatan penerimaan siswa baru dapat berjalan dengan lancar terlebih dalam hal menjawab beberapa pertanyaan yang sering diajukan oleh orang tua siswa terkait dengan penerimaan siswa baru tersebut.

**d. Pengawasan (*Controlling*) Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Darul Istiqamah, Muallimin dan Diniyah Barabai**

Pengertian pengawasan menurut Bahasa Indonesia berasal dari kata “awas” dimana berarti pengawasan adalah aktivitas mengawasi atau mengamati sesuatu dengan teliti. Aktivitas lanjutan dari pengawasan adalah melaporkan hasil pengawasan tersebut.

Pengawasan dalam bahasa Inggris disebut dengan pengendalian (*controlling*). Istilah ini memiliki makna yang lebih luas dibanding dengan pengertian pengawasan. Banyak yang mengatakan bahwa pengawasan sama dengan pengendalian. Oleh karena itu pengawasan selalu dimasukkan pada fungsi manajemen bersamaan dengan pengendalian.

Secara umum pengertian pengawasan adalah proses untuk menjamin segala kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan. Lebih lengkapnya definisi pengawasan adalah usaha yang disusun secara sistematis untuk menentukan acuan kerja pada proses perencanaan sistem *feedback* informasi, mengkomparasi hasil kerja dengan acuan kerja, menganalisis terjadinya penyimpangan, dan segera mengambil langkah perbaikan yang dibutuhkan untuk keterjaminan penggunaan sumber daya organisasi/perusahaan secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu pengawasan secara keseluruhan merupakan aktivitas membandingkan antara hasil yang telah dilaksanakan dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu dalam pengawasan diperlukan adanya acuan, standar, alat ukur terkait hasil yang ingin dicapai.

Aktivitas pengawasan memiliki fungsi dalam kegiatan manajemen. Pengertian fungsi pengawasan pada dasarnya adalah untuk menilai, menganalisis, dan memberi rekomendasi serta menyampaikan mengenai laporan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan dari sebuah departemen

atau organisasi/perusahaan yang sudah diteliti. Aktivitas ini juga termasuk ke dalam fungsi kepemimpinan dalam organisasi.

Secara lebih terperinci berikut fungsi pengawasan dalam manajemen yang dapat diketahui:

1. Pengawasan menilai apakah setiap elemen/unit dalam organisasi menjalankan kebijakan dan aturan yang sesuai dengan tugas masing-masing.
2. Untuk menilai surat maupun laporan apakah telah mendeskripsikan aktivitas yang aktual dengan tepat dan teliti.
3. Sebagai penilai terkait pengontrolan aktivitas manajemen apa sudah memadai dan dilaksanakan dengan efektif.
4. Menganalisis apakah aktivitas yang telah dikerjakan secara efektif meraih sasaran yang ditentukan sebelumnya.
5. Meneliti apakah aktivitas dijalankan seefisien mungkin.

Pengawasan atau yang biasa disebut *controlling* dalam pemasaran jasa pendidikan pada madrasah tsanawiyah Diniyah, Muallimin dan Darul Istiqamah Barabai akan dijelaskan sebagai berikut. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala madrasah Diniyah Barabai diperoleh data bahwa:

Sebagai kepala madrasah atau pimpinan yang bertugas untuk memimpin jalannya rapat persiapan menjelang penerimaan siswa baru saya juga mempunyai tugas lainnya yakni mengawasi hal-hal yang terkait dengan penerimaan siswa baru. Walaupun sejauh ini penerimaan siswa baru di madrasah kami cenderung berjalan lancar dan baik-baik saja. Alhamdulillah kemarin sudah ada kurang lebih

125 orang sudah mendaftar di madrasah ini.<sup>25</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala madrasah tersebut sesuai dengan keterangan yang menyatakan bahwa:

Rapat penerimaan siswa baru memang dipimpin oleh kepala sekolah. Dalam rapat tersebut beliau membagikan tugas kepada kami para guru terkait dengan penerimaan siswa baru. Sebagai kepala sekolah beliau menjadi penanggung jawab atas pelaksanaan penerimaan siswa baru tersebut.<sup>26</sup>

Adapun *controlling* pada Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai sebagaimana hasil wawancara dengan kepala madrasah adalah sebagai berikut:

Sebagai pimpinan kami bertugas sebagai penanggung jawab atas semua kegiatan yang dilakukan di madrasah ini termasuk penerimaan siswa didik baru. Selain itu kami juga memberikan pengarahan, memimpin jalannya rapat pembentukan panitia penerimaan siswa didik baru serta memberikan arahan-arahan tentang tugas mereka sebagai panitia sesuai dengan juknis yang diterbitkan oleh kementerian. Kontrol kegiatan juga merupakan tugas yang harus dilakukan oleh kepala madrasah dan tidak ada finisnya karena setelah proses penerimaan siswa didik baru selesai kami masih harus mengawasi kembali jalannya pelaksanaan Mos yang harus diterapkan sesuai dengan juknis yang diterbitkan oleh pemerintah.<sup>27</sup>

Keterangan yang diperoleh dari kepala Madrasah Tsanawiyah

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>26</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>27</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

Muallimin tersebut senada dengan keterangan yang menyatakan bahwa:

Sebagai pimpinan di sekolah ini tentunya dalam pelaksanaan PPDB tadi beliau menjadi penanggung jawab utama. Karena selain mengawasi jalannya PPDB beliau juga memberikan saran, arahan serta masukan-masukan kepada kami selaku panitia PPDB.<sup>28</sup>

Adapun pada tahap *controlling* atau pengawasan pada madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai adalah sebagai berikut:

Kepala madrasah dalam hal ini selalu memberikan masukan dan arahan terkait dengan penerimaan siswa baru kepada para panitia. Selain itu kepala madrasah juga menyampaikan agar kami semua saling bantu membantu dalam mensukseskan penerimaan siswa baru tahun ini walaupun sudah dibentuk panitianya.<sup>29</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha tersebut didukung oleh keterangan yang menyatakan bahwa:

Tidak semua guru menjadi panitia, namun kepala sekolah berharap agar guru lainnya juga turut serta membantu panitia agar pelaksanaan penerimaan calon siswa baru ini berjalan dengan lancar tanpa kendala.<sup>30</sup>

Setiap rencana yang telah dilaksanakan perlu adanya pengawasan. Hal ini untuk mengetahui sejauhmana rencana yang dilaksanakan telah dijalankan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan tidak hanya setelah rencana dilaksanakan atau kegiatan usai, pengawasan juga bisa dilaksanakan pada saat kegiatan

---

<sup>28</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>29</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

<sup>30</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

berlangsung agar terhindar dari penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaannya.

Pengawasan dalam kegiatan memegang peranan penting dalam melihat sejauhmana rencana terlaksana sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebagaimana yang disebutkan oleh Fayol: *“to control means seeing that everything occurs in conformity with establish rule and expressed command”*.<sup>31</sup> Di mana pengawasan meliputi seluruh aspek dalam pelaksanaan kegiatan agar tetap sesuai dengan prosedur dan arahan yang telah diberikan. Yang kemudian dari pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan akan dapat mencapai tujuan seperti yang disebutkan oleh Handoko bahwa pengawasan merupakan proses untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi.<sup>32</sup> Dengan demikian pengawasan merupakan hal yang tidak terpisahkan dari setiap kegiatan yang dilaksanakan.

Dalam halnya penerimaan siswa baru ini adalah tugas dari seorang kepala madrasah untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja panitia penerimaan siswa baru. Selain bertugas mengawasi jalannya penerimaan siswa baru kepala madrasah juga berkewajiban untuk mengarahkan dan membimbing panitia penerimaan siswa baru agar lebih terarah sehingga tujuan yang dicita-citakan dapat dicapai.

Tidak hanya sampai di situ, pengawasan pada panitia penerimaan

---

<sup>31</sup>Henry Fayol, *General...*, h. 4.

<sup>32</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen*, ... h. 359.

siswa baru ini juga dilaksanakan setelah kegiatan berakhir sebagai evaluasi bagi pihak madrasah. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauhmana perkembangan kegiatan yang dilaksanakan dan dilakukan agar kegiatan berikutnya dapat lebih baik lagi. Jika tidak ada evaluasi maka akan sulit untuk mengendalikan berbagai kendala yang ada dalam kegiatan. Dengan demikian, evaluasi ini nantinya juga akan digunakan sebagai perbaikan untuk kegiatan yang akan dilaksanakan pada waktu berikutnya. Karena evaluasi dilaksanakan bukan hanya untuk menilai sejauhmana kegiatan berjalan sesuai rencana, namun juga sebagai koreksi untuk perbaikan pada waktu berikutnya dan hal ini berguna untuk melakukan perencanaan nantinya sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam kepanitiaan penerimaan siswa baru.

Selain itu, kepala madrasah juga telah melakukan pengawasan jauh sebelum kegiatan dilaksanakan, yakni dengan mencegah terjadinya penyimpangan dari tujuan dengan membuat aturan dan sanksi. Sehingga dengan adanya aturan dan sanksi tersebut diharapkan dapat mencegah adanya penyimpangan. Sebagaimana yang disebutkan oleh Handoko bahwa pengawasan pendahuluan dirancang untuk mengantisipasi masalah atau penyimpangan dari standar atau tujuan yang memungkinkan adanya koreksi dibuat sebelum suatu kegiatan diselesaikan.<sup>33</sup> Sehingga dengan membuat aturan dan sanksi pada kegiatan yang akan dilaksanakan oleh panitia penerimaan siswa baru disebut dengan pengawasan pendahuluan.

---

<sup>33</sup>*Ibid.*, h. 361.

Bentuk pengawasannya pada setiap madrasah tsanawiyah sendiri berbeda-beda. Ada yang hanya mengawasi jalannya kegiatan dan ada juga yang langsung memberikan pengarahan ketika kegiatan berlangsung. Secara umum pengawasan yang dilakukan oleh kepala madrasah pada saat kegiatan berlangsung merupakan upaya agar terhindar dari penyimpangan.

Sebagaimana yang disebutkan oleh Syamsi, bahwa sebagai pengendalian operasional yakni pengendalian terhadap pelaksanaan sehari-hari.<sup>34</sup> Senada dengan yang disebutkan oleh Handoko bahwa pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan ketika sedang berlangsung. Pengawasan yang demikian disebut dengan “*Concurrent Control*”. Pengawasan ini untuk menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.<sup>35</sup> Sehingga pengawasan yang dilakukan dapat mencegah penyimpangan dan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

Sedangkan pengawasan setelah kegiatan selesai merupakan bentuk pengawasan lebih bersifat koreksi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan. Seperti yang disebutkan oleh Handoko bahwa pengawasan umpan balik untuk mengukur hasil dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana dan temuan-temuan akan diterapkan untuk kegiatan di masa yang akan datang.<sup>36</sup> Maka, dengan adanya pengawasan umpan balik ini, akan terlihat

---

<sup>34</sup>Ibnu Syamsi S.U, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, ...h. 153.

<sup>35</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen*, ... h. 361.

<sup>36</sup>*Ibid.*, h. 362.

sejauhmana tujuan dapat tercapai dan kendala yang dihadapi sebagai koreksi untuk melaksanakan kegiatan yang akan datang.

Disamping itu, pengawasan ini dilakukan dengan cara memberikan laporan hasil kegiatan secara lisan, selanjutnya akan diadakan penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan. Sebagaimana mekanisme pengawasan yang disebutkan oleh Soekarno: “Ada dua mekanisme dalam melakukan pengawasan, yakni dengan laporan dan penilaian.”<sup>37</sup> Laporan disampaikan oleh panitia penerimaan siswa baru kepada penanggung jawab dalam hal ini kepala madrasah, baik itu tentang perkembangan maupun kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya kepala madrasah akan menyampaikan laporan kepada pihak yayasan terkait dengan kegiatan yang dilakukan serta bersama mengevaluasi beberapa hal yang dirasa perlu.

## **2. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Pada Madrasah Tsanawiyah Diniyah, Muallimin, Darul Istiqamah Barabai**

Suksesnya pemasaran pendidikan, tergantung pola pikir pemimpin yang mempunyai pandangan kedepan dan kebelakang dalam kaitannya dengan pemasaran pendidikan, sehingga dapat mempersiapkan karyawan lembaga pendidikan dan siswa untuk menyongsong masa depan lembaga yang dipimpinnya. Seorang pemimpin harus selalu berusaha agar lembaga pendidikan yang dipimpinnya tetap hidup, berkembang, dan mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lain, untuk itu pemimpin perlu menentukan dan menerapkan

---

<sup>37</sup>S. Soekarno K, *Dasar-Dasar Manajemen*,... h. 107.

strategi, serta melakukan aktivitas pemasaran jasa pendidikan.

Strategi menurut *kamus Bahasa Indonesia* berarti cara.<sup>38</sup> Arti pemimpin adalah “seseorang yang bertanggung jawab terhadap segala kegiatan pendidikan dan pengajaran di sebuah lembaga pendidikan”.<sup>39</sup> Sedangkan pemasaran pendidikan berarti proses yang diasosiasikan dengan mempromosikan barang atau jasa pendidikan.<sup>40</sup>

Pemasaran jasa pendidikan adalah kegiatan lembaga pendidikan untuk memberikan sebuah pelayanan atau menyalurkan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara memberi mereka kepuasan. Seperti difahami bersama bahwa lembaga pendidikan adalah sebuah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan berupa para siswa, mahasiswa dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai” *stakeholder*”.

Sebagai sebuah lembaga pendidikan tugas utama sekolah atau madrasah adalah memberikan pelayanan. Pihak yang mendapat pelayanan ingin dipuaskan karena merasa sudah membayar cukup mahal untuk lembaga pendidikan. Mereka membayar lembaga pendidikan dengan berbagai cara, salah satunya ialah melalui uang SPP, iuran bangunan dan lain sebagainya. Itulah sebabnya mengapa para konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan selera mereka.

Pemasaran dalam konteks jasa pendidikan adalah sebuah proses

---

<sup>38</sup>YS. Marjo, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Surabaya: Beringin Jaya Surabaya, 1997), h. 214.

<sup>39</sup>Yusak Burhanudin, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), h. 97.

<sup>40</sup> Betsy-Ann Toffler Jane Imber, *Kamus Istilah Pemasaran*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), h. 658.

sosial dan manajerial untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan (*creation*) penawaran, pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain dalam bidang pendidikan. Etika pemasaran dalam dunia pendidikan adalah menawarkan mutu layanan intelektual dan pembentukan watak secara menyeluruh. Hal itu karena pendidikan bersifat lebih kompleks, yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, hasil pendidikan mengacu jauh kedepan, membina kehidupan warga negara, generasi penerus ilmuwan dimasa yang akan datang.

Pemimpin harus mengetahui cara untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif dengan memanfaatkan unsur-unsur bauran pemasaran jasa pendidikan yang sering disebut *marketing mix*. Unsur-unsur utama dalam strategi pemasaran jasa pendidikan dikenal dengan sebutan “4P”, yaitu *product* (produk jasa pendidikan), *place* (tempat/metode penyampaian), *price* (harga jasa pendidikan), dan *promotion* (promosi jasa pendidikan). Namun demikian, pendekatan bauran pemasaran 4P tradisional hanya dapat diterapkan untuk produk. Bagi sektor jasa, 4P terlalu terbatas untuk menyediakan kerangka pemikiran pemimpin dalam pemasaran jasa pendidikan dan perencanaan strategi pemasaran jasa pendidikan. Oleh karena itu, James dan Phillips menyarankan 3P tambahan dalam pemasaran jasa pendidikan, yaitu *people* (orang/tenaga pendidik dan kependidikan), *physical evidence* (bukti fisik jasa pendidikan), dan *process* (proses jasa pendidikan).<sup>41</sup> Unsur-unsur bauran pemasaran jasa pendidikan, dirincikan sebagai berikut:

a. *Product* (Produk) Jasa Pendidikan Madrasah

---

<sup>41</sup> David wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 75

Produk adalah sesuatu yang dihasilkan dari sebuah proses yang dapat memberikan kepuasan dan manfaat bagi pengguna yang dapat ditawarkan ke pasaran akan mempengaruhi persepsi pelanggan dalam melakukan pembelian. Jika dikaitkan dengan produk jasa pendidikan madrasah adalah jasa yang ditawarkan kepada pelanggan berupa reputasi, prospek dan variasi pilihan. Lembaga pendidikan yang mampu bertahan dan memenangkan persaingan jasa pendidikan adalah lembaga yang dapat menawarkan reputasi, prospek dan mutu pendidikan dan mutu pendidikan yang baik, dan peluang yang cerah untuk menentukan pilihan yang diinginkannya, seperti studi lanjut di perguruan tinggi favorit di dalam atau di luar negeri, bekerja atau bermasyarakat dengan baik.

Reputasi dan prospek lembaga madrasah menjadi daya tarik dan minat siswa untuk memilih madrasah tersebut. Selama ini madrasah menawarkan produk sesuai dengan misinya yaitu sebagai proses “*Character Building*”, yaitu siswa yang , agamis, religius dan penuh nilai, termasuk didalamnya adalah terpenuhinya standar kompetensi kelulusan adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan. Produk madrasah ini sesungguhnya dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi para calon pelanggannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai diketahui bahwa:

Salah satu hal yang menarik perhatian masyarakat terhadap madrasah ini adalah kualitas yang nampak dari para alumni dan juga para siswa yang masih belajar di madrasah ini dengan adanya penampilan atau *perform* yang mereka tunjukkan sehingga menarik

minat masyarakat agar menyekolahkan anaknya ke madrasah ini. Selain *output* itu sendiri dari para alumni adanya sosialisasi kepada masyarakat luas tentang program-program sekolah juga terus disampaikan kepada masyarakat.<sup>42</sup>

Senada dengan yang disampaikan kepala Madrasah Tsanawiyah tersebut, guru pada Madrasah Tsanawiyah Diniyah juga menerangkan bahwa:

Hampir semua anak yang belajar di sekolah ini lancar dalam membaca Al Qur'an, terutama untuk surah-surah tertentu seperti Yasin, Waqiah dan Tabarak. Mereka menjadi bisa membaca surah-surah itu karena sering dibaca pada hari-hari tertentu. Mungkin inilah salah satu daya tarik mengapa orang memilih sekolah kami disbanding sekolah lainnya.<sup>43</sup>

Adapun keterangan yang berhasil dihimpun dari kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai adalah sebagai berikut:

Bukti nyata yang dilihat oleh masyarakat menjadi nilai jual tersendiri bagi madrasah ini selain itu adanya kegiatan-kegiatan yang dilakukan siswa juga efektif untuk menarik minat masyarakat agar memilih madrasah ini. Untuk alumni sendiri lebih dari 97% melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi seperti, MA, SMA atau SMK. Sebagai madrasah tsanawiyah tertua kedua di Barabai yang berdiri sekitar tahun 1948 madrasah ini sudah sangat banyak mencetak alumni-alumni yang tak terhitung jumlahnya. Alhamdulillah para alumni dapat berguna di masyarakat seperti memimpin yasinan dan tahlilan ada ada juga yang jadi guru-guru agama di lingkungan sekitarnya. Kalau alumni-alumni yang terdahulu banyak yang jadi tokoh masyarakat bahkan alumni Muallimin ini ada yang jadi pejabat tinggi.<sup>44</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala madrasah tersebut juga

---

<sup>42</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>43</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>44</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

didukung dengan keterangan yang menyebutkan bahwa:

Sebagai Madrasah Tsanawiyah tertua kedua di Barabai tentunya madrasah ini mempunyai *trak record* yang tidak sedikit. Alumni- alumni dari madrasah ini tersebar diseluruh penjuru Barabai bahkan hingga keluar daerah. Iya, beberapa diantara alumni banyak yang menjadi tokoh masyarakat bahkan ada juga yang menjadi pejabat tinggi Negara. Rata-rata alumni disini melanjutkan ke jenjang selanjutnya seperti MA, SMA/SMK.<sup>45</sup>

Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa ketiga madrasah tsanawiyah tersebut sudah sangat banyak menghasilkan alumni yang bisa dikatakan cukup berhasil ditengah-tengah masyarakat. Keberadaan alumni inilah yang kemudian menarik perhatian para orang tua untuk memilih madrasah tsanawiyah baik itu madrasah Diniyah, Muallimin ataupun Darul Istiqamah yang ada di Barabai.

b. *Price* (harga) Jasa Pendidikan Madrasah

*Price (harga)* dalam pemasaran adalah jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada lembaga pendidikan untuk mendapatkan suatu produk. Harga dalam konteks jasa pendidikan adalah seluruh biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan jasa pendidikan yang ditawarkan. Elemen harga pendidikan dipertimbangkan mengenai penetapan harga seperti SPP, investasi bangunan, biaya labolatorium dan lain-lain.

Nilai pelanggan jasa pendidikan adalah sebuah konsep penting. Orang tua siswa dan siswa itu sendiri dapat memberikan sebuah penilaian terhadap produk jasa pendidikan yang ditawarkan, penilaian tersebut dapat

---

<sup>45</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

berupa rasa nyaman, bahagia, bangga, dan percaya diri. Untuk mendapatkan hal demikian tentunya ada biaya yang harus dikeluarkan oleh orang tua siswa. Perbandingan antara nilai yang didapatkan dengan biaya total inilah yang disebut dengan nilai pelanggan jasa pendidikan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai yang mengatakan bahwa:

Di sekolah ini tidak mengenal sistem infak ataupun SPP. Artinya seluruh siswa yang ada di sekolah ini gratis sekolahnya. Adapun untuk kegiatan operasional sekolah sendiri seperti menggaji guru dan lainnya semuanya diambil dari dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS).<sup>46</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh guru yang mengajar pada Madrasah Tsanawiyah Diniyah juga menerangkan bahwa” di Madrasah ini semua anak belajar secara gratis. Karena kami meyakini bahwa jika kita memudahkan urusan orang lain terutama dalam hal agama, Insya Allah segala urusan kita juga akan dimudahkan, Aamiin.”<sup>47</sup>

Senada dengan yang di ungkapkan oleh kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah, kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin pun mengungkapkan hal yang sama yakni ”tidak ada pembayaran SPP dimadrasah ini artinya semua yang belajar di madrasah ini gratis”.<sup>48</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh kepala Madrasah Tsanawiyah

---

<sup>46</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>47</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>48</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

Muallimin tersebut turut dibenarkan oleh guru yang mengajar pada madrasah tersebut yang menyatakan bahwa:

Madrasah kami tidak memungut SPP karena gaji untuk guru sudah disiapkan dari bantuan operasional sekolah (BOS). Harapan kami dengan gratisnya pendidikan di madrasah ini menjadi daya tarik anak-anak untuk mau sekolah dan belajar di madrasah ini.<sup>49</sup>

Adapun untuk madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah sendiri sebagaimana hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa:

Dalam perjalanannya di sekolah ini ada sistem infak untuk menunjang kegiatan operasional sekolah. Selain itu di sekolah ini juga disediakan tempat untuk menginap (pondok) bagi siswa yang kebetulan tempat tinggalnya jauh dari lokasi sekolah.<sup>50</sup>

Dari hasil wawancara diketahui bahwa pada madrasah tsanawiyah Diniyah dan Muallimin tidak diterapkan sistem infak. Artinya seluruh siswa yang belajar pada kedua madrasah tersebut dibebaskan dari segala beban ataupun biaya. Sedangkan untuk madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah masih menerapkan sistem infak karena beberapa alasan, diantaranya pada sekolah tersebut tersedia tempat tinggal (pondok) yang dapat digunakan oleh siswa yang kebetulan tempat tinggalnya jauh dari sekolah.

c. *Place* (tempat) Jasa Pendidikan Madrasah

Tempat (*place*) berarti berhubungan dengan dimana perusahaan jasa harus bermarkas dan melakukan aktivitas kegiatannya. Dalam konteks jasa pendidikan madrasah tempat adalah lokasi dimana sekolah berada. Lokasi

---

<sup>49</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>50</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

madrasah sedikit banyaknya juga berpengaruh dalam rangka referensi calon pelanggan dalam menentukan pilihannya. Lokasi yang strategis, nyaman dan mudah dijangkau akan menjadi daya tarik tersendiri jika dibandingkan dengan lokasi madrasah yang berada di pemukiman padat penduduk, dekat pasar, lingkungan yang kumuh dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai diperoleh informasi yang menerangkan bahwa:

Lokasi madrasah ini sangat berpengaruh dalam perkembangannya. Hal ini karena madrasah Diniyah masih berada dalam kecamatan Barabai bukan diluar kecamatan, bukan di daerah pedesaan artinya masih berada di kawasan perkotaan yang mudah untuk diakses dan dijangkau.<sup>51</sup>

Keterangan kepala Madrasah tersebut juga dibenarkan oleh guru yang menerangkan bahwa” mungkin lokasi sekolah yang cukup strategis juga menjadi alasan mengapa banyak siswa memilih sekolah ini. Sekolah ini masih berada di lingkungan perkotaan, bukan daerah pedesaan atau lokasinya terpencil.”<sup>52</sup>

Adapun keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Muallim Barabai adalah sebagai berikut:

Lokasi madrasah jelas sangat mempengaruhi karena madrasah ini berlokasi di tengah-tengah kota Barabai. Selain itu disekitar madrasah tsanawiyah Muallimin ini juga banyak terdapat sekolah-sekolah lain seperti Madrasah Ibtidaiyah (MI) dan Sekolah Dasar (SD). Walaupun ada juga sekolah-sekolah lain yang setara dengan

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>52</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

Madrasah Tsanawiyah seperti SMP dan Madrasah Tsanawiyah Diniyah alhamdulillah madrasah ini masih banyak peminatnya. Untuk lingkungan madrasah sendiri tidak sepenuhnya mendukung karena mungkin latar belakang masyarakat yang berbea-beda. Namun presentasi masyarakat yang mendukung lebih banyak yakni sekitar 75%, sehingga masih dapat dikatakan mendukung.<sup>53</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala madrasah tersebut juga diamini oleh guru yang mengajar disana, beliau menerangkan bahwa:

Letak madrasah yang berada diperkotaan dan mudah di akses merupakan nilai tambah tersendiri bagi madrasah, selain itu banyaknya sekolah dasar atau madrasah ibtdaiyah disekitar Muallimin menjadikan madrasah ini lebih dikenal.<sup>54</sup>

Adapun untuk Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah sendiri berdasarkan keterangan diperoleh informasi bahwa:

Letak madrasah ini bisa dikatakan cukup bagus karena bisa dijangkau dan diakses dengan mudah. Selain itu tersedianya pondok atau asrama bagi mereka yang berasal dari luar daerah menjadikan siswa-siswa yang belajar di madrasah ini juga semakin banyak.<sup>55</sup>

Keterangan tersebut di benarkan oleh salah satu Ketua Yayasan Darul Istiqamah yang menyebutkan bahwa” akses memang menjadi salah satu alasan orang tua memilih lembaga pendidikan. Selain dekat dengan rumah, kenyamanan juga menjadi prioritas utama”.<sup>56</sup>

Lokasi lembaga pendidikan yang mudah dijangkau serta keadaan

---

<sup>53</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

<sup>54</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>55</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

<sup>56</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

lingkungan sekitar yang nyaman akan membuat orang tua dan peserta didik merasa yakin untuk memilih lembaga pendidikan tersebut. Lokasi disini dimaknai juga sebagai kemudahan akses, penampilan dan kondisi lembaga pendidikan secara keseluruhan, sebab pelanggan jasa pendidikan semakin mengharapkan layanan dan kenyamanan yang semakin memuaskan.<sup>57</sup>

d. *Promotion* (promosi) Jasa Pendidikan Madrasah

Promosi (*promotion*) adalah kegiatan mengkomunikasikan penjualan produk di pasar dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Promosi bertujuan untuk meningkatkan informasi dan meyakinkan konsumen bahwa mereka akan mendapat manfaat atas produk yang dihasilkan. Kegiatan promosi sendiri dapat dilakukan dengan cara *advertising* (iklan) melalui berbagai macam media seperti televisi, radio, surat kabar, buletin, majalah, baliho, brosur hingga melalui media sosial. Promosi penjualan seperti pameran pendidikan, bazar pendidikan dan invitasi. Melakukan kontak langsung dengan para calon siswa dan melakukan hubungan dengan masyarakat merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mempromosikan jasa pendidikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai diperoleh informasi yang menerangkan bahwa:

Secara pribadi madrasah ini dipromosikan lewat pengajian-pengajian

---

<sup>57</sup>18 Thomas W. Zimmerer, dkk., *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), Ed. V, Cet Ke-I, h. 415.

ba'da maghrib atau setelah maghrib di majelis-majelis atau kampung-kampung dimana saya mengadakan pengajian. Selain itu ada juga promosi yang dilakukan oleh pihak madrasah dengan cara membuat baliho atau spanduk yang kemudian di pasang di depan sekolah sebagai pertanda bahwa sekolah akan atau sedang menerima pendaftaran siswa baru. Namun menurut kami promosi yang paling efektif sampai sejauh ini adalah promosi yang berjalan dari mulut ke mulut.<sup>58</sup>

Adapun hasil wawancara dengan kepala madrasah Tsanawiyah

Muallimin Barabai diperoleh informasi bahwa:

Madrasah ini dipromosikan atau dikenalkan ke tengah-tengah masyarakat melalui spanduk dan brosur-brosur yang disebar, melalui para siswa yang juga terdaftar sebagai murid dan juga para alumni. Selain melalui media iklan, promosi madrasah juga dilakukan melalui media sosial. Ada nilai jual tersendiri yang ditampilkan melalui media sosial seperti kegiatan drumband, muhadarah dan lain sebagainya.<sup>59</sup>

Begitu juga dengan wawancara yang dilakukan dengan staf tata usaha

Madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah yang menyebutkan bahwa:

Madrasah ini mempunyai siswa yang berasal dari berbagai penjuru kota di Kalimantan Selatan. Madrasah ini semakin dikenal oleh masyarakat karena ciri khas pembelajarannya sebagaimana pondok pesantren. Selain dari mulut-kemulut madrasah ini juga kami kenalkan melalui sarana media sosial dan media elektronik.<sup>60</sup>

Keterangan yang disampaikan staf tata usaha tersebut dibenarkan oleh

ketua Yayasan Darul Istiqamah yang menyebutkan bahwa:

Untuk proses sosialisasi kepada khalayak ramai kami menggunakan berbagai macam metode. Salah satu metode yang menjadi andalan

---

<sup>58</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>59</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

<sup>60</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

kami adalah sosialisasi melalui media online. Media online dipilih karena cakupannya lebih luas dan jauh lebih efektif jika dibandingkan dengan metode konvensional, misalnya melalui brosur ataupun spanduk-spanduk. Namun brosur dan spanduk tetap dijalankan.<sup>61</sup>

Lembaga pendidikan bukanlah lembaga yang mencari keuntungan, namun promosi tetap harus dijalankan agar pemasaran jasa pendidikan dapat benar-benar maksimal.<sup>62</sup>

##### 5. People (*orang*) Jasa Pendidikan Madrasah

*People* (SDM) dalam bentuk ini adalah orang-orang yang terlibat secara langsung dalam proses penyampaian jasa pendidikan seperti kepala madrasah, guru, staf tata usaha dan karyawan. Sumber daya pendidikan dan tenaga kependidikan ini sangat penting bahkan merupakan ujung tombak dalam proses pemberian layanan kepada para siswa dalam lembaga pendidikan madrasah. Sebagai sebuah contoh adalah teknik mengajar yang tidak monoton, kemampuan dalam menggunakan teknologi, metode pengajaran yang digunakan oleh guru, kemampuan memberikan motivasi dan masih banyak lagi yang terkait dengan interaksi antara guru dan siswanya di ruang kelas. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala madrasah tsanawiyah Diniyah Barabai didapat informasi yang menyatakan bahwa:

Di madrasah tsanawiyah Diniyah ini sendiri terdapat 24 tenaga pengajar atau guru yang terdiri dari laki-laki dan perempuan kemudian juga ditambah dengan beberapa orang tenaga

---

<sup>61</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

<sup>62</sup>David wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 75

kependidikan lainnya. Selain itu, sebagian besar guru disini juga sudah memiliki sertifikat pendidik yang dapat mereka manfaatkan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti program sertifikasi.<sup>63</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala madrasah tersebut turut dibenarkan oleh guru yang mengajar pada madrasah tersebut dengan menerangkan bahwa” beberapa orang guru pada madrasah ini sudah memiliki sertfikat pendidik, sedangkan saya sendiri masih belum mendapatkan, karena masih dalam proses.”<sup>64</sup>

Adapun keterangan yang diperoleh dari madrasah tsanawiyah Muallimin Barabai berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah adalah sebagai berikut:

Memang untuk guru-guru disini belum semuanya memiliki sertifikat sebagai pendidik. Mungkin hanya ada 48% guru yang memiliki sertifikat sebagai pendidik. Namun mereka yang belum memiliki sertifikat bukan berarti tidak mampu atau tidak profesional dalam menjalankan tugasnya, saat ini beberapa orang guru sudah mengajukan agar mendapatkan sertifikat pendidik namun banyaknya aturan dan syarat yang harus dipenuhi menjadi kendala tersendiri agar guru-guru kami memiliki sertifikat sebagai pendidik atau boleh dibilang menjadi guru yang profesional.<sup>65</sup>

Senada dengan infomasi yang diperoleh dari kepala Madrasah, guru pada madrasah tersebut juga menerangkan bahwa:

Memang belum semuanya guru disini memiliki sertifikat sebagai pendidik. Itu karena banyaknya persyaratan yang harus mereka

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>64</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>65</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

penuhi. Hanya guru-guru yang sudah lama mengajar saja yang memiliki sertifikat pendidik seperti saya. Alhamdulillah sudah mempunyai sertifikat.<sup>66</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha Madrasah tsanawiyah Darul Istiqamah juga tidak jauh berbeda yakni:

Beberapa guru memang sudah memiliki sertifikat pendidik, dan beberapa lainnya masih belum. Hal tersebut dikarenakan banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi para guru agar dapat memiliki sertifikat pendidik. Salah satunya adalah lamanya pengabdian mereka pada sebuah lembaga pendidikan.<sup>67</sup>

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha tersebut sesuai dengan informasi dari ketua Yayasan Darul Istiqamah yang mengatakan bahwa:

Kami selalu mendorong agar seluruh guru-guru yang ada di madrasah ini tersertifikasi. Namun apa boleh buat ketatnya persyaratan untuk menjadi guru profesional menjadikan guru-guru yang ada di madrasah ini sedikit terlambat untuk memiliki sertifikat sebagai pendidik profesional.<sup>68</sup>

Dari beberapa keterangan tersebut diperoleh kesimpulan bahwa dalam hal ini pihak sekolah sudah berupaya secara maksimal agar guru-guru yang terdapat di lembaga mereka mendapat pengakuan dari pihak terkait. Pengakuan yang dimaksud disini adalah para guru-guru memperoleh sertifikat sebagai pendidik profesional (sertifikasi).

## 6. *Physical Evidence* (bukti fisik) Jasa Pendidikan Madrasah

---

<sup>66</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>67</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

<sup>68</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

*Physical Evidence* (bukti fisik) adalah lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumennya. Ada dua macam bukti fisik yang ada, pertama merupakan bukti penting tentang keputusan-keputusan yang dibuat oleh pemberi jasa mengenai desain dan tata letak dari gedung. Dalam konteks jasa pendidikan bukti penting dapat berupa desain bangunan, ruangan kelas, gedung sekolah, perpustakaan, lapangan olahraga dan lain sebagainya. Kedua, bukti pendukung yang merupakan nilai tambahan yang bila berdiri sendiri tidak berarti apa-apa, hanya berfungsi sebagai pelengkap saja, namun demikian mempunyai peran penting dalam proses produksi jasa.

#### 7. *Process* (proses) Jasa Pendidikan Madrasah

Proses adalah prosedur atau mekanisme dalam rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke konsumen. Dalam konteks jasa pendidikan, proses pendidikan meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya kegiatan belajar mengajar guna terbentuknya produk/lulusan (output) yang diharapkan. Dalam Standar Nasional Pendidikan (SNP) proses ini mencakup standar isi, standar proses, standar pengelolaan, standar penilaian, dan standar lulusan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah diperoleh informasi bahwa:

Kami menawarkan kepada masyarakat atau para peserta didik adanya model pendidikan yang disertai dengan pengajaran. Namun di madrasah kami nilai-nilai pendidikan lebih diutamakan dengan lebih menekankan aspek moralitas dengan tidak mengesampingkan pengetahuan atau kecerdasan. Selain itu kami juga berusaha untuk menanamkan kepercayaan kepada para orang tua atau calon peserta

didik bahwasanya madrasah kami akan betul-betul melaksanakan pendidikan dan pengajaran dengan semaksimal mungkin sehingga mereka termotivasi dan mempercayakan anak-anaknya untuk bersekolah di tempat ini.<sup>69</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala madrasah tersebut dibenarkan oleh guru yang juga mengajar pada Madrasah Tsanawiyah Diniyah yang menerangkan bahwa:

Kepala madrasah ingin guru-guru disini benar-benar menjadi panutan murid-muridnya. Beliau sering menyampaikan agar guru-guru membina murid-murid dengan sebaik-baiknya. Menurut kepala madrasah pengetahuan penting, namun akhlak mulia serta budi pekerti jauh lebih penting.<sup>70</sup>

Berdasarkan wawancara dengan kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai diperoleh informasi yang berkaitan dengan pengelolaan madrasah tersebut, yakni:

Selain mempunyai kemampuan dalam hal pengajaran guru-guru kami juga banyak yang mempunyai keterampilan sehingga mereka dapat dijadikan sebagai tenaga pengajar dalam hal ekstrakurikuler. Dengan bantuan guru-guru yang memiliki keterampilan ekstrakurikuler tadi kami dapat melakukan berbagai macam kegiatan yang dapat menarik minat masyarakat untuk memilih sekolah ini, misalnya kegiatan pramuka dan kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler lainnya.<sup>71</sup>

Keterangan yang disampaikan kepala madrasah tersebut juga didukung dengan keterangan yang menyebutkan bahwa” beberapa guru

---

<sup>69</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Nawawi Hs, Kepala Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 17 Juni 2019.

<sup>70</sup>Wawancara dengan Bapak Ibnu Rusdi, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Diniyah Barabai, 3 September 2019.

<sup>71</sup>Wawancara dengan Bapak Hamrullah, S. Pd. I, Kepala Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 20 Juli 2019.

disini memang mempunyai keahlian khusus. Keahlian tersebut nantinya dimanfaatkan untuk memberikan kegiatan ekstrakurikuler pada jam-jam tambahan diluar jam pembelajaran sekolah.”<sup>72</sup>

Adapun pada Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah diperoleh informasi bahwa:

Pada madrasah ini disediakan asrama atau pondok bagi mereka yang kebetulan rumahnya jauh dari Kecamatan Barabai. Selain pembelajaran di sekolah, di asrama atau tempat tinggal mereka juga diberikan tambahan pembelajaran yang terkait dengan pengetahuan umum juga pengetahuan agama. Inilah yang membedakan Darul Istiqamah dengan madrasah-madrasah lainnya.<sup>73</sup>

Keterangan serupa juga didapat dari ketua Yayasan Darul Istiqamah yang menyebutkan bahwa:

Kebanyakan murid-murid di madrasah ini memilih untuk tinggal di tempat tinggal yang kami sediakan (pondok). Karena selain tinggal di pondok ini, mereka juga memperoleh pendidikan dan pengajaran di luar jam belajar sekolah. Harapan kami Darul Istiqamah dapat melahirkan tunas-tunas baru dimasyarakat yang bermanfaat bagi perkembangan Islam dan kemajuannya.<sup>74</sup>

Melalui pengelolaan unsur-unsur bauran pemasaran tersebut diharapkan lembaga pendidikan dalam hal ini madrasah dapat menyusun

---

<sup>72</sup>Wawancara dengan Ibu Rusmina, S. Pd, Guru Madrasah Tsanawiyah Muallimin Barabai, 13 September 2019.

<sup>73</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Irfani, Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 11 Juni 2019.

<sup>74</sup>Wawancara dengan Ibu Hj. Siti Salehah, Ketua Yayasan Madrasah Tsanawiyah Darul Istiqamah Barabai, 30 September 2019.

suatu strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana pelanggan merasa apa yang diterimanya sama atau melebihi harapannya. Dengan terwujudnya kepuasan pelanggan tadi otomatis kepercayaan dari pelanggan jasa pendidikan atau masyarakat akan semakin meningkat.