

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat SMAIT Ukhuwah Banjarmasin

Sekolah Menengah Atas Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin didirikan pada tahun 2013 oleh Yayasan Ukhuwah Banjarmasin. Berdirinya SMAIT Ukhuwah dilatarbelakangi oleh keinginan kuat dari orang tua/ wali murid agar Yayasan Ukhuwah Banjarmasin mendirikan jenjang pendidikan lanjutannya yaitu Sekolah Menengah Atas. Hal ini dipicu oleh fenomena menarik yakni, lulusan pertama SD Islam Terpadu tahun ajaran 2006/2007 dan SMP Islam Terpadu Ukhuwah tahun ajaran 2009/2010 Banjarmasin berhasil lulus dengan nilai yang sangat memuaskan dan semuanya hafal Al Qur'an 30 juz dengan tartil.

Meskipun mendapat dukungan dan keinginan yang begitu besar dari orang tua/wali murid, Yayasan Ukhuwah Banjarmasin tidak langsung mendirikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. 3 tahun berikutnya tepatnya 27 Mei 2013 berdasarkan SK Yayasan Ukhuwah Nomor 01/SK/YYS-UKH/V/2013 tentang pendirian SMA Islam Terpadu (SMAIT) Ukhuwah Banjarmasin barulah sekolah ini resmi didirikan. Alasan didirikannya sekolah ini pun tidak sekedar ingin memenuhi keinginan orang tua/wali murid dan kesinambungan jenjang pendidikan di Yayasan Ukhuwah Banjarmasin, tetapi yang lebih penting adalah menjaga kesinambungan visi dan misi serta jaminan kualitas lulusan SIT Ukhuwah Banjarmasin.

a. Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin

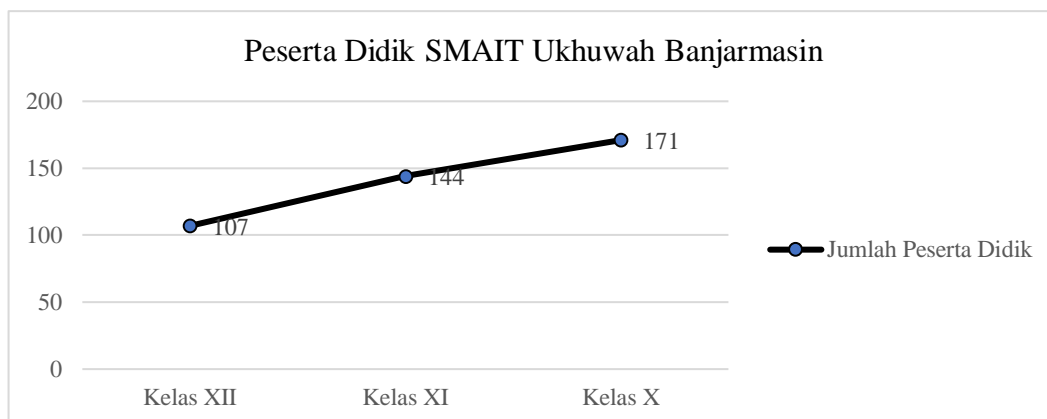
Keadaan tenaga pendidik dan kependidikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin

berdasar tingkat pendidikan dan status, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan

No	Tenaga Pendidik/ Tenaga Kependidikan	Pendidikan Terakhir				Jenis Kelamin		Jumlah
		SMA/MA/SMK	D3	S1	S2	Lk	Pr	
1	Guru Mata Pelajaran	-	-	23	2	8	18	26
2	Guru Al-Qur'an	1	-	6	-	5	2	7
2	Guru BK	-	-	2	-	-	2	2
3	Staf Administrasi/ TU	1	1	-	-	1	1	2
4	Pustakawan	-	1	-	-	1	-	1
5	Musyrif dan Musyrifah	3	-	3	-	5	1	6
6	Mudir	1	-	-	-	1	-	1
5	Tenaga Kesehatan	-	1	2	-	2	1	3
6	Tenaga Kebersihan	3	-	1	-	4	-	4
7	Tenaga Keamanan	2	-	-	-	2	-	2
8	Penjaga Malam	-	-	-	-	2	-	2
9	Mekanik	1	-	-	-	1	-	1

b. Keadaan Peserta Didik SMAIT Ukhuwah Banjarmasin



Grafik 4.1 Jumlah Peserta Didik Tahun Ajaran 2022/2023

2. Bauran Pemasaran dalam Pemasaran Jasa Pendidikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin

1. Produk

Produk/jasa pendidikan adalah segala sesuatu yang ditawarkan atau diberikan oleh sekolah kepada para pelanggannya.¹ Pendapat orang tua tentang elemen produk SMAIT Ukhuwah dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Rata-Rata Skor Elemen Produk Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Produk	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Pembelajaran pada SMAIT Ukhuwah sesuai dengan harapan saya.	2,91	2,86	3,10	2,93
Program pembelajaran tambahan dan ekstrakurikuler pada SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sesuai dengan harapan saya.	2,94	2,76	3,10	2,90
Jumlah Respon	57	72	38	167
Rata-rata	2,92	2,81	3,10	2,92

¹ Amiruddin, Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*, 46.

Pada tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen produk menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 2,92, menurut orang tua peserta didik MTsN adalah 2,81 dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,10. Rata-rata skor tersebut dapat dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen produk secara keseluruhan adalah 2,92 dengan kategori tinggi.

Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik SMPIT paling tinggi diantara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen produk yang ada di SMAIT Ukhuwah paling sesuai harapan mereka. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih tinggi pada indikator program pembelajaran SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sesuai dengan harapan. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih rendah pada indikator program pembelajaran tambahan dan ekstrakurikuler SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sesuai dengan harapan. Meskipun lebih rendah namun indikator ini rata-rata skor menurut orang tua peserta didik, tetap dalam kategori tinggi dan berarti tetap memenuhi harapan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang tua peserta didik kelas IX. Mengenai elemen produk. Program pembelajaran dan pembelajaran tambahan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sudah sesuai harapan. Sebagaimana disampaikan dalam wawancara, peserta didik di sana sangat diperhatikan pembelajarannya bukan hanya pada pelajaran umum tapi pelajaran dalam bidang agamanya juga dibimbing. Untuk program tambahan berupa ekstrakurikuler tahfidznya, itu sangat sesuai dengan harapan beliau.²

²Raudatul Hasanah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMPN 23 Banjarmasin, Banjarmasin, 02 Maret 2023.

Pembelajaran maupun kegiatan sekolah (program ekstrakurikuler) di SMAIT Ukhuwah dapat mengembangkan anak-anak baik dari segi akademik, wawasan keislaman, maupun karakternya. Sebagaimana diungkapkan dalam wawancara berikut:

Untuk saya pribadi pembelajaran maupun kegiatan sekolahnya di SMAIT Ukhuwah itu saya sangat setuju sekali, hal ini bisa mengembangkan anak-anak baik dari segi akademik, wawasan keislaman, maupun karakternya. Jadi semua aspeknya itu terpenuhi dirangkum dalam setiap kegiatan-kegiatan pembelajaran maupun kegiatan-kegiatan sekolahnya. Intinya dari dua pertanyaan ini sangat sesuai dengan harapan kami sebagai orang tua.³

SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sebelum membuat program pemasaran mereka melakukan observasi ke sekolah yang menurut mereka di atas dari SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Dalam membuat program pendidikan dan pembelajaran mereka mempertimbangkan apa yang dibutuhkan calon pelanggan jasa mereka nantinya, sebagaimana diungkapkan:

Kita mengadaptasi prinsip-prinsip marketing zaman sekarang. Kita ada yang namanya yah melihat keunggulan disekolah lain, apa yang tidak ada di sekolah kita sebaliknya apa yang di sekolah ada disekolah lain tidak ada. Kita juga melihat minatnya anak-anak apa, perlunya apa.⁴

Salah satu yang menjadi keunggulan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin yaitu adanya pendampingan proses pembelajaran dan non pembelajaran. Dalam hal pendampingan ibadah peserta didik didukung dengan rutin diadakan program dauroh tentang ibadah dan thaharah, dan pembelajaran al-quran yang menjadi

³Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

⁴Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

pembelajaran utama dan pembiasaan islami seperti mengenalkan adab, dan menghafal doa-doa harian. Dalam wawancara disampaikan:

Kita inikan SMA Islam, artinya secara program pendidikan kita menggabungkan dua, yaitu SMA formal di bawah dinas pendidikan tapi ada nilai keislaman. Keunggulan kita yang pertama jelas di proses pembelajaran dan kedua diproses non pembelajaran. Kita ada fokus ke bagaimana pendampingan ibadah anak-anak, terutama ibadah fardhu dan ibadah sunnah... Ibadah-ibadah sunnah juga menjadi program utama...kita ada program daurohnya atau pendampingannya satu semester sekali kita dauroh sholat. Dauroh itu kan seperti kuliah umum terkait sholat, thaharahnya, wudhunya, itu istilahnya kita ulang-ulang...harus ada penyegaran.... Intinya kami tidak hanya memprogramkan shalat berjamaah saja, tapi lebih dalam yaitu menjaga kualitas shalat anak-anak....pembelajaran al-qur'an jadi pembelajaran utama bukan muatan lokal. Jadi tiga kali sepekan, gurunya mengajar, satu orang ustadz atau ustadzah itu mendampingi masing-masing 12 siswa, jadi lebih semi privat. Jadi kita, pendampingan itu salah satu layanan yang kita tawarkan/berikan. Kemudian kita ada pembiasaan-pembiasaan islami, misalnya mengenalkan adab makan dan minum secara islami, makan dengan tangan kanan, duduk. Kemudian doa-doa harian....⁵

SMAIT Ukhuwah Banjarmasin di mata masyarakat sebagai calon pelanggan jasa pendidikan sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dari jumlah calon peserta didik yang mendaftar setiap tahunnya terus bertambah, bahkan peserta didik yang saat ini sekolah miliknya asalannya bukan hanya dari Banjarmasin saja melainkan ada dari luar kota bahkan luar provinsi dan lulusannya pun banyak terserap di perguruan tinggi baik negeri maupun swasta, perguruan dalam negeri maupun luar negeri. Sebagaimana hasil wawancara:

Kalau mau melihat kualitas itu yang pertama dari jumlah siswa, kemudian yang kedua seperti apa lulusannya ketika selesai atau lulus. Dilihat dari yang pertama, alhamdulillah sampai hari ini, minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke Ukhuwah ini tinggi.... Kedua kita nomor dua SMA swasta terbanyak siswanya ada 427 orang sekota Banjarmasin dibawah Don

⁵Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

Bosco Cuma selisih beberapa orang saja.... Pendaftar kita juga tidak hanya dari kota Banjarmasin, ada dari Kotabaru, Tanah Bumbu, Hulu Sungai, hampir semua kabupaten sekarang siswa-siswa kita ada, termasuk luar provinsi seperti Kalimantan Timur dan lain-lain. Kemudian...Lulusan kita alhamdulillah keterserapannya di perguruan tinggi dari jalur prestasi saja itu tahun kemarin terjadi kenaikan sampai dengan 28%, itu yang negeri ya. Belum lagi yang prestasi dari perguruan tinggi swasta itu lebih banyak lagi kemudian dari jalur tes juga banyak...jadi ibaratnya kita untuk kota Banjarmasin kita bersaing dari segi mutu. Sehingga alumni juga bisa bersaing, perguruan dalam dan luar negeri sudah ada itu alumni dari sini.⁶

SMAIT Ukhuwah Banjarmasin memiliki standar kompetensi lulusan khusus diluar dari ketetapan dinas pendidikan yaitu peserta didik SMAIT Ukhuwah Banjarmasin setelah lulus dari sana, diwajibkan tartil dan bagus bacaan al qur'annya dan memiliki hafalan minimal 2 juz atau bertambah 2 juz dari awal masuk ke sekolah dan dari segi akademiknya peserta didik diwajibkan membuat karya tulis ilmiah berbasis penelitian. Sebagaimana disampaikan:

Standar kompetensi lulusan ada dari dinas dan ada dari kita. Dari kita lulus dari SMAIT dia tartil dan bagus bacaan qur'annya, kemudian disini pembelajaran al-qur'an jadi pembelajaran utama bukan muatan lokal. Jadi tiga kali sepekan, gurunya mengajar, satu orang ustadz atau ustadzah itu mendampingi masing-masing 12 siswa, jadi lebih semi privat. Disitu tidak hanya membaca tapi juga menghafal al-qu'ran. Jadi standar kompetensi lulusan kami yang khususan, yaitu: pertama tartil dan bagus bacaan qur'annya dan kedua minimal hafal 2 juz atau bertambah 2 juz... kegiatan akademik, sejak angkatan pertama itu ada yang namanya karya tulis ilmiah yang dilaksanakan secara individual, yang nantinya juga merupakan salah satu syarat lulus, dan KTI inya berbasis penelitian. Tujuannya kita tidak hanya sekedar anak-anak lulus tapi yang ingin kami capai itu adalah kami bisa menyiapkan anak-anak untuk masuk ke perguruan tinggi, baik bersaing dari seleksi termasuk dia saat mengikuti perkuliahan di perguruan tinggi itu nantinya.⁷

⁶Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

⁷Ahmad Fauzan, Wakil Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, 08 Maret 2023.

Reputasi mengenai kualitas lulusan dan peserta didik SMAIT Ukhuwah Banjarmasin yang unggul dari pembiasaan islami, hafalan serta kualitas bacaan yang bagus. Diperkuat dari hasil wawancara:

...reputasi yang selalu kami jaga tadi terkait kami terkait dengan jaminan kualitas lulusan. Paling menonjol tadi adalah bagaimana ukhuwah untuk pembinaan akhlak dan menjaga pendidikan atau wawasan keislaman siswa dan itu tergambarkan dalam aktivitas pembiasaan sunnah, pembiasaan ibadah dan itu dikawal dari pagi sampai mereka pulang bahkan sampai ada program tahajud call. Kemudian reputasi terkait keunggulan siswa-siswi disini mengenai kualitas bacaan dan hafalan al-qur'annya.⁸

Selain itu dari hasil dokumentasi diperoleh data, SMAIT Ukhuwah Banjarmasin menawarkan beberapa program di antaranya:

1. Program Unggulan yaitu berupa pembiasaan karakter islami, yang meliputi sholat dhuha mandiri, tilawah dan murajaah Al-Qur'an, pembiasaan sholawat, istighfar, tahlil, puasa sunnah, jumat takwa, tahajud call, malam bina iman dan taqwa (mabit), daurah fiqih, dzikir pagi dan petang. Kemudian pendampingan persiapan masuk perguruan tinggi yang meliputi pembiasaan literasi dan numerasi, bimbingan intensif UTBK, *try out* dan *refresh* soal UTBK, bimbingan karir, sosialisasi masuk perguruan tinggi dan sekolah kedinasan, dan *field trip*. Lalu ada juga inovasi dalam pembelajaran yang meliputi pembelajaran berbasis IT, karya tulis ilmiah, proyek penguatan, profil pelajar Pancasila, *guest teacher*, *outdoor learning*, penguasaan bahasa asing, dan kelas kolaborasi.
2. Program asrama yaitu penyediaan fasilitas asrama bagi peserta didik non reguler dan beberapa program pembelajaran tambahan khusus bagi peserta

⁸Ahmad Fauzan, Wakil Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, 08 Maret 2023.

didik non reguler selama berada di asrama diantaranya: tahfidz al quran, kajian kitab (akhlaq, fiqih, tafsir, sirah, dan hadits), mufrodat/*vocabulary*, mahfuzhot (pemberian kalimat peribahasa arab), muhadharah (latihan pidato 3 bahasa, percakapan 2 bahasa, pembiasaan sholat berjamaah 5 waktu, dan pembiasaan sholat sunnah (rawatib, tahajjud, dan dhuha).

3. Program ekstrakurikuler, di antaranya: panahan, futsal, basket, bulu tangkis, panting, habsy, kaligrafi, fotografi, sepak takraw, PMR, debat, multimedia, olimpiade, taekwondo, paskibra, memasak, syarhil qur'an, tilawah Al-Qur'an, bahasa (Arab, Jepang, Korea, dan *English Conversation Club*).⁹

SMAIT Ukhuwah Banjarmasin juga memiliki program baru, yaitu program asrama. Program ini baru berjalan 2 tahun dan khusus untuk peserta didik laki-laki. Program asrama itu dibuat untuk menjawab kebutuhan orang tua peserta didik khususnya yang domisilinya jauh dari Banjarmasin. Sebagaimana hasil wawancara:

...untuk program asrama itu sudah jalan 2 tahun terakhir nah jadi itu memang sebagai bentuk jawaban dari kebutuhan, karena banyak orang tua yang ingin menyekolahkan ke sini tapi terkendala jarak yang jauh. Sehingga memang ini kan ada yang dari Kotabaru ada yang dari Kalteng, Kaltim. Nah itu mereka ingin menyekolahkan ke sini tapi karena kendala jauh tadi sehingga kita buat program asrama sesuai dengan kebutuhan... Disini asramanya khusus untuk peserta didik laki-laki yang SMA. Kalau yang di bawah Yayasan Ukhuwah juga itu ada yang full asrama sendiri di Banjarbaru ada HQBS SMPIT.¹⁰

Berdasarkan data tabel, hasil wawancara, dan data dokumen diatas dapat diperoleh informasi bahwa produk yang ditawarkan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin memenuhi harapan orang tua peserta didik SMPN, MTsN, dan SMPIT. Diketahui

⁹ "Profil SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin 2023," 2023.

¹⁰ Ahmad Fauzan, Wakil Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, 08 Maret 2023.

juga, mereka melakukan riset berupa observasi terhadap kompetitor sebelum membuat strategi pemasaran, membuat produk seperti program yang sesuai kebutuhan/minat peserta didik, berupa banyaknya program unggulan, baragamnya pilihan ekstrakurikuler dan adanya program asrama. Menawarkan keunggulan, berupa adanya pendampingan pada proses pembelajaran dan non pembelajaran, pembiasaan islami dalam keseharian peserta didik. Serta reputasi kualitas berupa lulusan mereka yang terkenal memiliki hafalan dan kualitas bacaan al-qur'an yang bagus dan lulusan yang banyak terserap di perguruan tinggi.

SMAIT Ukhuwah Banjarmasin di mata masyarakat sebagai calon pelanggan jasa pendidikan sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dari jumlah calon peserta didik yang mendaftar setiap tahunnya terus bertambah, bahkan peserta didik yang saat ini sekolah miliknya bukan hanya dari Banjarmasin saja melainkan ada dari luar kota bahkan luar provinsi.

2. Harga

Dalam konteks jasa pendidikan, harga atau tarif jasa pendidikan menunjukkan sejumlah biaya yang harus dibayar oleh para peminta jasa pendidikan kepada pihak sekolah untuk mendapatkan suatu produk/jasa sekolah yang telah ditawarkan atau diberikan oleh sekolah. Pendapat orang tua tentang elemen harga SMAIT Ukhuwah dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Rata-Rata Skor Elemen Harga Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Harga	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Biaya pendidikan pada SMAIT Ukhuwah sesuai dengan kemampuan saya.	2,49	2,40	3,02	2,57

Harga	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Biaya pendidikan pada SMAIT Ukhuwah sesuai dengan kualitas layanan pendidikan yang diberikan	2,89	2,87	3,13	2,94
Jumlah Respon	57	72	38	167
Rata-rata	2,69	2,63	3,07	2,75

Pada tabel 4.3 tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen harga menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 2,69, menurut orang tua peserta didik MTsN adalah 2,63 dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,07. Rata-rata skor elemen harga menurut orang tua peserta didik MTsN dapat dikategorikan sedang sedangkan rata-rata skor elemen harga menurut orang tua peserta didik SMPN dan SMPIT dapat dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen harga secara keseluruhan adalah 2,75 dengan kategori tinggi.

Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik SMPIT paling tinggi diantara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen harga yang ada di SMAIT Ukhuwah sudah paling sesuai menurut mereka. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih rendah pada indikator biaya pendidikan pada SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sesuai dengan kemampuan. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih tinggi pada indikator biaya pendidikan pada SMAIT Ukhuwah sesuai dengan kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Data diatas diperkuat oleh hasil wawancara mengenai elemen harga. Tarif pendidikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sudah sesuai dengan kemampuan dan sesuai dengan kualitas yang diberikan, menurut salah satu orang tua peserta didik kelas IX, sebagaimana disampaikan:

Kalau dibilang sesuai yaa, kita sesuaikan lah. Untuk pendidikan anak, kita sebagai orang tua untuk anak perlu yang benar-benar berkualitas. Kita tidak mau dengan pendidikan anak itu seadanya. Jadi sesuai tidak sesuai yaa kita sesuaikan dan diusahakan supaya sesuai. Kalau dari segi kualitas saya pikir apa yang ditawarkan SMAIT Ukhuwah itu berbanding lurus dengan pembiayaannya. Apa lagi kan sekolah ini itu sekolah swasta yang tidak disokong oleh pemerintah. Jadi wajar Ketika kualitas sekolah bagus, kegiatan-kegiatan sekolah bagus, tentunya pasti bayarannya akan bagus juga.¹¹

Sedikit berbeda dengan yang disampaikan diatas beberapa orang tua peserta didik kelas IX, mengungkapkan bahwa saat ini tarif tersebut tidak sesuai kemampuan mereka meskipun tarif tersebut sesuai dengan kualitas. Sebagaimana ungkapan mereka: *“Tapi amun bayarannya kada sanggup bayarannya.”¹² (Tapi kalau bayarannya tidak sanggup)”*.

...kemahalan menurut saya. Ading-adingnya masih banyak. Takutannya kalo kada sanggup membiayai ditengah jalan. (Kemahalan menurut saya. Adik-adiknya masih banyak. Takutnya tidak sanggup membiayai saat masih disana).¹³

...memang ada niat hati untuk menyekolahkan anak disana tapi untuk saat ini belum ada biaya. Kalau kualitas menurut saya sesuai saja, karena itu sudah termasuk biaya makan anak disana juga dengan durasi pembelajaran disana.¹⁴

Hal diatas dibenarkan oleh kepala sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Mengenai persepsi bagi sebagian orang bahwa sekolah-sekolah di yayasan ukhuwah itu bertarif tinggi/mahal. Dalam wawancara beliau mengungkapkan:

¹¹Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

¹²Mawarni, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX MTsN 3 Banjarmasin, Banjarmasin 08 Juni 2023.

¹³Siti Mu'aroffah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX MTsN 3 Banjarmasin, Banjarmasin 08 Juni 2023.

¹⁴Raudatul Hasanah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMPN 23 Banjarmasin, Banjarmasin, 02 Maret 2023.

Apa lagi jujur saja seperti banyak orang tau ukhuwah ini kan mahal karena dari persepsi yang ada seperti itu. Bagaimana caranya agar orang mau masuk ke sekolah kita dengan biaya segitu. Ada orang yang secara ekonomi mampu tetapi tidak berminat, ada yang mungkin berminat tetapi secara ekonomi tidak mendukung. Bagaimana kita mencari istilahnya area irisan keduanya yaitu secara ekonomi mendukung dan tertarik untuk sekolah kesini.¹⁵

SMAIT Ukhuwah Banjarmasin biasanya memberikan penjelasan secara rinci dan menyeluruh mengenai tarif pendidikan mereka dan memberikan keringanan berupa tarif pendidikan bisa dibayar secara bertahap/cicil serta penyesuaian biaya pendidikan untuk calon peserta didik baru yang loyal dengan sekolah dibawah Yayasan Ukhuwah. Sebagaimana disampaikan:

Disini kita siapa saja yang datang bertanya kita berikan informasi. Terutama terkait pembiayaan. Misalnya tahun ini biaya masuknya berapa, apa saja yang dibayar diawal, bulanan nya berapa, alokasi bulananya untuk apa saja dan itu kita jelaskan detail diawal karena kita tidak ingin istilahnya ada orang tua yang merasa dijebak. Untuk pembayaran tadi, kita ada beri keringanan, misalnya bisa bertahap atau dicicil lima kali. Itu biasanya kami bicarakan saat sesi wawancara dengan calon orang tua siswa baru. Apalagi kalau misalnya dia alumni SMPIT disini, nah itu ada lagi beberapa keringanan yang kami berikan, yaitu istilahnya kami “merawat *customer*”. Atau misalnya ada saudaranya yang sedang sekolah di ukhuwah, nah itu juga ada sedikit penyesuaian.¹⁶

Berdasarkan data tabel dan hasil wawancara dapat diperoleh informasi bahwa menurut orang tua peserta didik SMPN dan MTsN, tarif pendidikan cukup sesuai kemampuan dan sesuai kualitas yang diberikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Hanya dikatakan cukup sesuai kemampuan karena berdasarkan skor rata-rata indikator tarif pendidikan sesuai kemampuan, hanya berada di kategori

¹⁵Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

¹⁶Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

sedang. Diperkuat oleh hasil wawancara salah orang tua peserta didik kelas IX yang mengungkapkan tarif tersebut tidak sesuai kemampuan beliau. Sedangkan pada SMPIT. Rata-rata skor dan hasil wawancara dengan salah satu orang tua peserta didik kelas IX mereka, hasilnya sangat sesuai.

Hal ini juga diperkuat dengan informasi bahwa SMAIT Ukhuwah Banjarmasin memiliki target pasarnya sendiri yaitu orang tua dan peserta didik yang secara ekonomi mendukung dan tertarik untuk sekolah kesini. Tetapi, SMAIT Ukhuwah Banjarmasin juga diketahui memberikan penjelasan secara rinci dan menyeluruh mengenai tarif pendidikan mereka dan memberikan keringanan berupa tarif pendidikan bisa dibayar secara bertahap/cicil serta penyesuaian biaya pendidikan untuk calon peserta didik baru yang loyal dengan sekolah di bawah Yayasan Ukhuwah.

3. Tempat

Tempat atau lokasi sekolah berarti berhubungan dengan dimana tempat gedung sekolah itu berdiri atau berada, serta tempat dilakukannya semua aktifitas sekolah.¹⁷ Pendapat orang tua tentang elemen tempat SMAIT Ukhuwah dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Rata-Rata Skor Elemen Tempat Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Tempat	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin mudah dijangkau.	2,87	3,22	3,10	3,07

¹⁷ Amiruddin, Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*, 48.

Tempat	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin berada pada lingkungan yang aman.	2,94	3,25	3,07	3,10
Jumlah Respon	57	72	38	167
Rata-rata Skor	2,91	3,23	3,09	3,09

Pada tabel 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen tempat menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 2,91, menurut orang tua peserta didik MTsN adalah 3,23, dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,09. Rata-rata skor tersebut dapat dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen tempat secara keseluruhan adalah 3,09 dengan kategori tinggi.

Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik MTsN paling tinggi diantara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen tempat yang ada di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin paling mudah dijangkau dan aman menurut mereka. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih rendah pada indikator lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin mudah dijangkau. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih tinggi pada indikator lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin berada pada lingkungan yang aman.

Data tersebut diperkuat oleh hasil wawancara mengenai elemen lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin mudah dijangkau karena berada di pusat kota dan mudah dicari. Sebagaimana disampaikan:

Kalau dari rumah kami, kami kan di Gambut, kalau dibilang jauh ya jauh. Tapi kalau secara lokasi sekolah ini terjangkau, dekat dengan pusat kota jadi mudah mencarinya. Jadi tidak ada kendala, tinggal kami berangkat lebih pagi.¹⁸

¹⁸Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

Senada dengan hal tersebut, diungkapkan juga:

Saya pernah kesana untuk ke resepsi perkawinan menurut saya lokasinya bagus mudah dijangkau, lingkungannya tenang, aman dan nyaman cocok untuk lokasi sekolah.¹⁹

Lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin merupakan salah satu keunggulan karena berada di lokasi yang strategi dengan akses yang mudah dan berada di lingkungan yang relatif aman, sebagaimana yang disampaikan:

Lokasi sekolah ini strategis karena di pinggir jalan raya dan aksesnya pun mudah, mau pakai motor maupun mobil semuanya bisa, lalu dekat dengan pusat kota dan alhamdulillah sejauh ini kita juga tidak pernah mengalami gangguan-gangguan keamanan.²⁰

Hal Senada juga disampaikan:

Ukhuwah ini termasuk di wilayah yang strategis karena ini jalan utama kan walaupun disini menjadi jalur alternatif tapi ini jalur tol, jalan besarlah itu cukup strategis untuk diketahui letaknya oleh masyarakat dan memang memudahkan masyarakat untuk akses kesini.²¹

Berdasarkan data tabel dan hasil wawancara diatas dapat diperoleh informasi bahwa menurut orang tua peserta didik tempat atau lokasi keberadaan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin mudah dijangkau dan aman menurut orang tua peserta didik SMPN, MTsN, dan SMPIT. Lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin merupakan salah satu keunggulan karena berada di lokasi dan lingkungan yang strategis, ditunjukkan oleh dekatnya dengan pusat kota, memiliki akses jalan besar dan tidak pernah mengalami gangguan keamanan.

¹⁹Raudatul Hasanah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMPN 23 Banjarmasin, Banjarmasin, 02 Maret 2023.

²⁰Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

²¹Ahmad Fauzan, Wakil Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

4. Promosi

Promosi jasa sekolah adalah suatu proses penyebaran informasi, mempengaruhi atau membujuk, mengingatkan konsumen terhadap produk/jasa sekolah agar konsumen bersedia menerima, membeli dan loyal terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh sekolah. Pendapat orang tua tentang elemen promosi SMAIT Ukhuwah dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Rata-Rata Skor Elemen Tempat Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Promosi	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Saya mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari brosur sekolah.	2,57	2,59	3,05	2,69
Saya mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari spanduk sekolah.	2,28	2,47	3,07	2,54
Saya mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari website sekolah.	2,35	2,36	3,02	2,50
Saya mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari akun sosial media sekolah.	2,43	2,44	3,02	2,57
Saya mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari perbincangan dengan orang lain/teman.	2,52	2,77	3,05	2,75
Saya mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari kunjungan ke sekolah.	2,70	2,44	3,05	2,67
Jumlah Respon	57	72	38	167
Rata-rata Skor	2,48	2,52	3,04	2,62

Pada tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen promosi menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 2,48, menurut orang tua peserta didik MTsN adalah 2,52, dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,04. Rata-

rata skor elemen promosi menurut orang tua peserta didik SMPN dan MTsN dikategorikan sedang dan menurut orang tua peserta didik SMPIT dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen promosi secara keseluruhan adalah 2,62 dengan kategori sedang.

Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik SMPIT paling tinggi di antara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen promosi yang ada di SMAIT Ukhuwah hampir semua media promosi yang dipakai SMAIT Ukhuwah Banjarmasin diketahui mereka. Rata-rata skor pendapat orang tua paling tinggi terdapat pada indikator mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah dari perbincangan dengan orang lain/teman. Rata-rata skor pendapat orang tua paling rendah terdapat pada mengetahui informasi tentang SMAIT Ukhuwah Banjarmasin dari *website* sekolah.

Data diatas diperkuat oleh hasil wawancara mengenai elemen tempat bahwa mengetahui informasi melalui perbincangan dengan teman, melihat brosur dan spanduk serta sosial media SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Sebagaimana disampaikan: “Kebetulan saya kenal dengan guru-gurunya, dapat brosurnya, dari media sosialnya, dan melihat spanduknya”.²²

Senada dengan hasil wawancara diatas, informasi mengenai SMAIT Ukhuwah Banjarmasin diketahui dari perbincangan dengan teman, atasan dan kalender bergambar sekolah ukhuwah, Sebagaimana hasil wawancara yang mereka sampaikan:

²²Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

Saya tau lewat informasi dari salah satu orang/ tetangga yang juga bekerja di ukhuwah. Selain itu saya juga diberi kalender yang bergambar sekolah-sekolah ukhuwah.²³

*Acil tu dahulu begawi, dirumah urang. Jadi anaknya tu sekolah disitu. Dipadahilarang jar sekolahannya.*²⁴ (Saya pernah bekerja di rumah orang. Anak beliau sekolah di sana. Katanya sekolahnya mahal).

Mengenai elemen promosi SMAIT menggunakan berbagai media dan strategi promosi. Sebagaimana disampaikan:

Untuk promosi memakai *direct selling* (promosi langsung) dan *indirect selling* menggunakan orang tua siswa (melalui testimoni) banyak yang masuk karena memang rekomendasi. Selain itu spanduk, brosur, media sosial yang aktif. Media sosial seperti *Instagram, facebook*. *Instagram* kan ke anaknya sedangkan *facebook* biasanya orangtuanya. *Tiktok* juga ada meskipun belum terlalu tergarap karena masih baru. Kemudian komunikasi via WA (*whatsapp*) lewat nomor humas biasanya. Ada juga melalui promosi ke sekolah. Tetapi dari evaluasi kita memang paling banyak yang masuk kesini itu karena melihat promosi kita lewat media sosial. Tapi tetap promosi yang lewat media lain kita jalankan.²⁵

Hal Senada juga disampaikan pada wawancara:

Media promosi dalam program humas kita melalui medsos seperti *facebook, instagram, tik tok, youtube*, itu kemasannya kalau kontennya biasanya kami bagikan kegiatan-kegiatan di sekolah lalu prestasi-prestasi siswa, dan informasi-informasi mengenai sekolah, seperti PPDB, dan lain-lain. Untuk promosi lewat *website*, saat ini *website* belum diaktifkan kembali. Selain itu ada juga promosi lewat spanduk membagikan brosur, kunjungan ke sekolah-sekolah dan melalui komunikasi kepala sekolah juga ada....²⁶

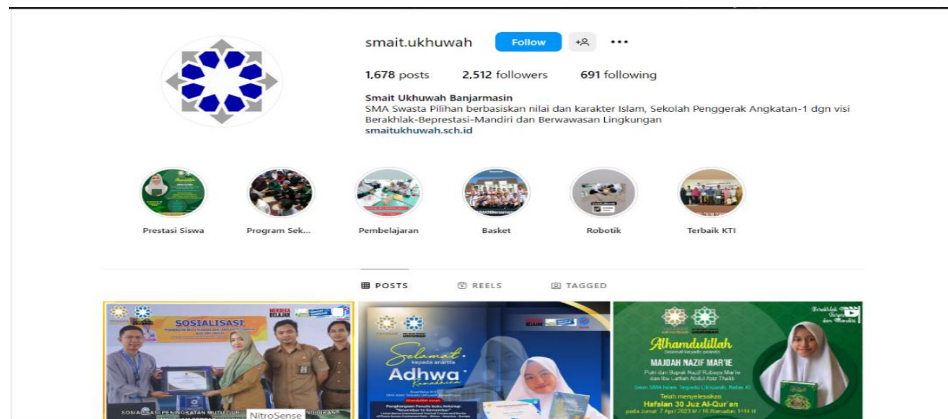
²³Raudatul Hasanah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMPN 23 Banjarmasin, Banjarmasin, 02 Maret 2023.

²⁴Mawarni, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX MTsN 3 Banjarmasin, Banjarmasin 08 Juni 2023.

²⁵Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

²⁶Ahmad Fauzan, Wakil Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

Berikut salah satu media promosi yang digunakan SMAIT Ukuwah Banjarmasin yaitu *Instagram*.



Gambar 4.2 Akun *Instagram* dan beberapa postingan SMAIT Ukuwah Banjarmasin



Gambar 4.3 Postingan terakhir *website* SMAIT Ukuwah Banjarmasin

Berdasarkan data tabel, hasil wawancara dan data dokumentasi berupa gambar tersebut, dapat diperoleh informasi bahwa menurut orang tua peserta didik promosi yang dilakukan SMAIT Ukuwah Banjarmasin belum di semua media promosi yang dipakai SMAIT Ukuwah Banjarmasin diketahui oleh orang tua peserta didik SMPN dan MTsN. Tetapi hampir semua media promosi

yang dipakai SMAIT Ukhuwah Banjarmasin diketahui orang tua peserta didik SMPIT.

Media promosi berdasarkan rata-rata skor pendapat orang tua dan hasil wawancara yang paling diketahui yaitu *word of mouth* (informasi dari perbincangan/ mulut ke mulut) dan media sosial sedangkan media promosi yang paling jarang diketahui adalah melalui *website* karena diketahui bahwa *website* mereka memang belum diaktifkan kembali. Terakhir postingan *website* pada tanggal 22 Januari 2023.

Media promosi yang digunakan dalam mempromosikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin yaitu dengan melalui *direct selling* (promosi langsung), *indirect selling* melalui testimoni orang tua siswa dan rekomendasi, spanduk, brosur, melalui internet yaitu website dan media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *tiktok*, dan *whatsapp*.

5. Sumber Daya Manusia

People atau sumber daya manusia adalah semua orang yang ikut berpartisipasi dalam proses penyampaian jasa sekolah, misalnya kepala sekolah, guru, dan tata usaha. Pendapat orang tua tentang elemen sumber daya manusia SMAIT Ukhuwah dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Rata-Rata Skor Elemen Sumber Daya Manusia Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Sumber Daya Manusia	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Saya percaya, guru SMAIT Ukhuwah adalah guru profesional.	3,03	2,88	3,13	2,99
Saya percaya, SMAIT Ukhuwah dikelola oleh orang-orang yang profesional.	3,03	2,93	3,13	3,01

Sumber Daya Manusia	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Jumlah Respon	57	72	38	167
Rata-rata	3,03	2,90	3,13	3,00

Pada tabel 4.6 tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen sumber daya manusia menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 3,03, menurut orang tua peserta didik MTSN adalah 2,90 dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,13. Rata-rata skor tersebut dapat dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen sumber daya manusia secara keseluruhan menurut pendapat orang tua adalah 3,00 dengan kategori tinggi.

Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik SMPIT paling tinggi di antara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen sumber daya manusia yang ada di SMAIT Ukhuwah paling diyakini profesional oleh mereka. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih rendah pada indikator mereka percaya bahwa guru SMAIT Ukhuwah adalah guru profesional. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih tinggi pada indikator mereka percaya SMAIT Ukhuwah dikelola oleh orang-orang yang profesional.

Data diatas diperkuat oleh hasil wawancara mengenai elemen sumber daya manusia. Guru dan pengelola SMAIT Ukhuwah Banjarmasin merupakan orang yang profesional. Sebagaimana disampaikan:

Menurut saya, lebih mengarah ke profesional karena seperti yang kita tau program SMAIT Ukhuwah Banjarmasin kan banyak dan bisa berjalan dengan bagus, artinya orang-orang di dalamnya melakukannya dengan baik. Kemudian apakah sesuai dengan bidangnya, menurut saya tentu saja, karena tidak memungkinkan guru fisika mengajarnya sosiologi.²⁷

²⁷Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

Mengenai upaya sekolah untuk meningkatkan kualitas para pendidik dan kependidikan, SMAIT Ukhuwah Banjarmasin memfasilitasi dengan pendidik dan kependidikan mereka, diikutkan pelatihan, *workshop*, bimtek, dan evaluasi kinerja rutin setiap bulannya. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara kepala sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin yang penulis temukan disalah satu artikel berita di internet yang isi wawancaranya:

Kami memfasilitasi bagaimana mulai melakukan perubahan melalui lokakarya, pelatihan, bimtek, dan sambil mengevaluasi kinerja guru hampir tiap bulan.²⁸

Mengenai jumlah tenaga pendidik dan kependidikan berdasarkan penuturan dari Kepala sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Beliau mengungkapkan bahwa saat ini jumlah tenaga pendidik sudah memadai dan kualifikasi pendidikan tenaga pendidik di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin minimal S1 dengan lulusan dari jurusan yang sesuai mata pelajaran yang diampu.²⁹

Namun berdasarkan penuturan tata usaha SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, mengenai tenaga kependidikan, khususnya dalam bidang administrasi jumlahnya masih kurang. Dalam wawancara disampaikan:

Kalau merujuk terkait, peraturan dari pemerintah sendiri sebenarnya kurang, karena TU itu bukan cuma di bidang administrasi atau pun keuangan. Jadikan ada yang membidangi dibagian kurikulum, kesiswaa, sarpras, operator, kearsipan. Tapi kan penyediaan TU Kembali ke jumlah siswa dan diliat lagi dari pihak manajemen sendiri, karena kan penyediaanya sendiri ditentukan oleh pihak yayasan kalau di ukhuwah ini. Diliat lagi juga kemampuan pegawai yang ada, apakah masih memungkinkan atau memang harus ditambah. Kalau

²⁸Prani Pramudita, "Sekolah Penggerak Peluang Berkembang Bagi Sekolah Swasta di Banjarmasin," 25 Juli 2022, <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2022/07/sekolah-penggerak-peluang-berkembang-bagi-sekolah-swasta-di-banjarmasin>.

²⁹Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

memang perlu ditambah maka akan ditambah, tapi untuk saat ini untuk jumlah kelayakan sebenarnya masih belum layak/memadai karna cuma 2 orang, karena TU bukan cuma untuk melayani siswa tapi juga melayani guru dan orang tua juga. Jadi jujur, menurut saya masih kurang. Karna di kami, satu orang mengampu administrasi kurikulum, kesiswaan juga, membantu di sarpras juga, membantu di arsip juga, dan sebagainya. Tapi kalau soal pelayanan, kami usahakan semaksimal mungkin. Tapi belum tau lagi kalau nanti tambah lagi siswanya.³⁰

Berdasarkan data tabel dan hasil wawancara dan dokumentasi dapat diperoleh informasi bahwa menurut orang tua peserta didik SMPN, MTsN, dan SMPIT. Elemen sumber daya manusia berupa guru dan pengelola SMAIT Ukhuwah Banjarmasin adalah orang-orang yang profesional dibidangnya. Diketahui juga bahwa jumlah tenaga pendidik sudah memadai dan kualifikasi pendidikan tenaga pendidik mereka minimal S1 sesuai bidang keahlian namun untuk jumlah tenaga kependidikan dirasa masih kurang.

6. Fasilitas Fisik

Physical Evidence atau fasilitas fisik jasa sekolah yaitu semua sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah yang berfungsi sebagai tempat diprosesnya semua jasa sekolah. Pendapat orang tua tentang elemen fasilitas fisik SMAIT Ukhuwah dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Rata-Rata Skor Elemen Fasilitas Fisik Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Fasilitas Fisik	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Gedung/bangunan sekolah yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin menarik perhatian saya.	2,80	2,86	3,10	2,89

³⁰Wildani, Kepala Tata Usaha SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

Fasilitas Fisik	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-Rata
Sarana prasarana yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin cukup dan memadai.	2,94	2,94	3,10	2,95
Sarana prasarana yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin cukup untuk mendukung pembelajaran.	3,01	2,97	3,05	2,98
Jumlah Respon	57	72	38	167
Rata-rata	2,92	2,92	3,08	2,94

Pada tabel 4.7 tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen fasilitas fisik menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 2,92, menurut orang tua peserta didik MTsN adalah 2,92 dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,08. Rata-rata skor tersebut dapat dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen fasilitas fisik secara keseluruhan adalah 2,94 dengan kategori tinggi.

Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik SMPIT paling tinggi diantara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen fasilitas fisik yang ada di SMAIT Ukhuwah paling menarik perhatian, diyakini cukup dan memadai menurut mereka. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih tinggi pada indikator sarana prasarana yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin cukup untuk mendukung pembelajaran. Rata-rata skor pendapat orang tua lebih rendah pada indikator gedung/bangunan sekolah yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin menarik perhatian.

Data diatas diperkuat oleh hasil wawancara mengenai elemen fasilitas fisik. Bangunan yang ada di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin menarik perhatian karena tata letaknya yang agak berbeda dengan sekolah pada umumnya, tetapi sarana dan prasarananya cukup dan memadai untuk menunjang proses pembelajaran peserta didik SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Sebagaimana disampaikan:

Menurut saya iya. Bentuknya tidak seperti sekolah pada umumnya fokus ditengah. Kalau sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin tidak fokus ditengah. Kalau untuk menunjang proses pembelajaran menurut saya memadai, seperti lapangan basket, futsal walaupun jadi satu, kemudian gelanggang olahraga juga ada, jadi seperti indoornya, selain itu lapangan upacara ada, laboratorium ada meskipun laboratorium cuma dua yaitu ipa dan komputer tetapi laboratoriumnya masih IPA nya gabung kimia, fisika biologi, tetapi tergolong masih bisa. Intinya cukup dan memadai untuk mendukung proses pembelajaran.³¹

Senada dengan hasil wawancara diatas, disampaikan juga bahwa: Bangunannya cukup menarik perhatian beliau saat beliau kesana untuk menghadiri acara resepsi perkawinan di aulanya Ukhuwah. Untuk sarana dan prasarananya seperti parkirannya luas dan sekolahnya luas.³²

Fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang ada di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin ini sudah sesuai standar yang ditetapkan pemerintah, bahkan bisa dikatakan sangat cukup dan memadai. Salah satunya pada ruang kelas SMAIT Ukhuwah Banjarmasin bisa dikatakan lebih dari standar minimal yang ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan penuturan dari Kepala sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, beliau mengungkapkan:

Fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang ada di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin ini sudah sesuai standar yang ditetapkan pemerintah, bahkan bisa dikatakan sangat cukup dan memadai. Beberapa contohnya seperti ruang kelas ber AC, LCD, aula, lapangan olahraga *indoor dan outdoor*, ruang makan, fasilitas wifi sebagai penunjang kerja guru dan belajar siswa bila membutuhkan.³³

³¹Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

³²Siti Mu'aroffah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX MTsN 3 Banjarmasin, Banjarmasin 08 Juni 2023.

³³Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

Berdasarkan data tabel dan hasil wawancara dapat diperoleh informasi bahwa menurut orang tua peserta didik SMPN, MTsN, dan SMPIT. Elemen fasilitas fisik salah satunya gedung sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sudah menarik perhatian karena tata letaknya yang unik, serta sarana dan prasarana yang sangat cukup dan memadai menurut mereka. Selain itu diketahui juga bahwa sarana dan prasarana salah satunya pada ruang kelas SMAIT Ukhuwah Banjarmasin bisa dikatakan lebih dari standar minimal yang ditetapkan pemerintah.

7. Proses

Dalam konteks pendidikan, proses adalah semua aktifitas yang mempengaruhi terhadap segala aktifitas pembelajaran di sekolah/sekolah guna tercapainya jasa dan tujuan yang diinginkan. Pendapat orang tua tentang elemen proses SMAIT Ukhuwah Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8 Rata-Rata Skor Elemen Proses Menurut Orang Tua Peserta Didik SMP/MTs

Proses	SMPN	MTsN	SMPIT	Rata-rata
Saya percaya, layanan yang diberikan SMAIT memenuhi harapan saya.	2,85	2,80	3,10	2,89
Jumlah Respon	57	72	38	167

Pada tabel 4.8 tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata skor elemen proses menurut orang tua peserta didik SMPN adalah 2,85, menurut orang tua peserta didik MTsN adalah 2,80 dan menurut orang tua peserta didik SMPIT adalah 3,10. Rata-rata skor tersebut dapat dikategorikan tinggi. Rata-rata skor elemen proses secara

keseluruhan adalah 2,89 dengan kategori tinggi. Rata-rata skor menurut orang tua peserta didik SMPIT paling tinggi diantara sekolah lainnya. Hal ini menunjukkan elemen layanan yang ada di SMAIT Ukhuwah paling memenuhi harapan mereka.

Data tersebut diperkuat oleh hasil wawancara mengenai elemen proses dengan indikator layanan dalam hal pendampingan ibadah peserta didik yang diberikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Sebagaimana disampaikan: "...seperti yang saya tau tadi kalau anak-anak disana sangat diperhatikan seperti salah satunya sholatnya".³⁴

Senada dengan hal tersebut, dalam hal layanan pembelajaran dan pendidikan yang diberikan pendidik dalam hal benar-benar mendampingi peserta didik dan melakukan pendekatan yang bukan hanya dengan peserta didik melainkan juga dengan orang tua mereka, untuk mengkomunikasikan perkembangan anak-anak mereka di sekolah secara *intens*. Sebagaimana disampaikan:

Menurut saya, karena seperti yang saya tahu mereka itu punya sesuatu yang mungkin kita tidak ketemu di sekolah-sekolah lain yaitu mereka bukan hanya sekedar transfer ilmu kepada siswa tapi juga melakukan pendekatan pada siswa, kemudian juga komunikasi dengan orang tua dan guru juga sangat *intens* tentang perkembangan anak-anak mereka. jadi menurut saya itu memenuhi harapan saya sebagai orang tua.³⁵

Pendapat orang tua diatas juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Bahwa SMAIT Ukhuwah Banjarmasin memang berkomitmen untuk melakukan

³⁴Raudatul Hasanah, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMPN 23 Banjarmasin, Banjarmasin, 02 Maret 2023.

³⁵Isna Susilowati, Orang Tua Peserta Didik Kelas IX SMP Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 20 Maret 2023.

pendidikan tiga pilar secara aktif dan melakukan kegiatan pembelajaran bediferensiasi. Sebagaimana disampaikan oleh mereka:

...disini ada yang namanya FSOG (forum silaturahmi orang tua dan guru). Satu hal utama juga dalam menjaga kualitas sekolah kita dalam melaksanakan pembelajaran itu melalui tiga pilar, yaitu siswa, guru, dan orang tua. Karena dari awal kita memang komitmennya. Pendidikan tiga pilar ini menjadi hal penting, tentang bagaimana komunikasi antara orang tua, guru dan siswa itu berjalan secara penuh. Wujud nyatanya adalah keterlibatan orang tua dalam forum resmi, misalnya kegiatan FSOG, pertemuan per 3 bulan kegiatan parenting. Parenting itu kami mendatangkan praktisi ahli untuk sharing terkait pola asuh...Selain melalui pertemuan tadi, FSOG ini juga menjalin komunikasi secara lebih intense lewat grup WA yang nantinya wali kelas akan menyampaikan perkembangan harian terkait siswa kelas masing-masing ke orang tua-orang tua.³⁶

...Supaya siswa tidak merasa bosan dan jenuh, kita juga merapakan berbagai macam metode pembelajaran, karena dikelas itukan siswa kita punya berbagai macam gaya belajar, ada yang audiotori, kinestetik, ada yang suka musik, suka menggambar. Jadi kegiatan pembelajaran kita rancang, kalau sekarang istilahnya itu pembelajaran berdiferensiasi. Jadi baik itu kontennya yang kita siapkan berbeda, kemudian medianya juga....³⁷

Layanan mengenai proses pembelajaran SMAIT Ukhuwah Banjarmasin dijalankan sesuai program dan senantiasa dimonitoring pelaksanaannya dan dilakukan evaluasi. Hal tersebut di ungkapkan oleh kepala sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, sebagai berikut:

proses pendidikan dan pembelajaran pun dilakukan sesuai program yang telah disusun dan senantiasa dimonitoring dan dievaluasi sehingga bisa terus dipastikan bisa memenuhi yang apa yang dibutuhkan oleh peserta didik. Selain itu ada upaya sekolah dalam proses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas peserta didik yaitu melalui perencanaan berbasis data dan evaluasi rapor pendidikan.³⁸

³⁶Ahmad Fauzan, Wakil Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

³⁷Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

³⁸Khairul Hadi, Kepala Sekolah SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

Selain itu mengenai layanan dalam bidang administrasi sekolah SMAIT Ukhuwah Banjarmasin selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal seperti cepat tanggap tanpa membeda-bedakan, apabila layanan diperlukan mereka oleh kepada calon pelanggan maupun pelanggan jasa, maupun mantan pelanggan jasa mereka. sebagaimana disampaikan dalam wawancara, sebagai berikut:

Kita sebisa dan semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik pada setiap orang yang datang ke SMA. Baik itu siswa, orang tua, tamu eksternal maupun internal. Tidak ada dalam pelayanan itu membeda bedakan. Contohnya siswa minta bikinkan surat, kita selalu layani. Termasuk juga alumni. Kita selalu layani walaupun alumni lama, datang misalkan mau legalisir atau lain sebagainya kita layani. Layanannya pun sama, selalu kami berikan pelayanan-pelayanan terbaik dan tidak ada perbedaan. Misalnya lagi ada siswa minta legalisir, legalisir kan ada tanda tangan kepala sekolah, nah itu secepatnya kami proses. Kalau misalnya kepala sekolah atau pihak yang berwenang sedang tidak ada ditempat, maka akan kami beri tahu berapa lama masa tunggunya, maksimal biasanya kami minta tunggu 3 hari kerja. Nanti kalau sudah kami hubungi yang bersangkutan, untuk mengambil dan untuk setiap pengurusan dokumen di SMAIT Ukhuwah itu tidak ada pungutan biaya apapun, semuanya gratis.³⁹

Berdasarkan data tabel dan hasil wawancara dapat diperoleh informasi bahwa menurut orang tua peserta didik SMPN, MTsN, dan SMPIT. layanan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin berikan rata-rata memenuhi harapan mereka. Diketahui juga dalam layanan pembelajaran melaksanakan pembelajaran berdiferensiasi karena sadar bahwa kebutuhan peserta didik mereka berbeda-beda, dalam layanan pendidikan mereka berkomitmen untuk melaksanakan proses pendidikan tiga pilar yang melibatkan siswa, guru, dan orang tua secara aktif,

³⁹Wildani, Kepala Tata Usaha SMA Islam Terpadu Ukhuwah Banjarmasin, Banjarmasin, 08 Maret 2023.

memiliki forum resmi dengan orang tua peserta didik sebagai salah satu wujud nyata komitmen mereka. Serta melakukan proses pendidikan dan pembelajaran tersebut sesuai program, senantiasa dimonitoring pelaksanaannya dan dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas peserta didik melalui perencanaan berbasis data dan evaluasi rapor pendidikan. Selain itu dalam layanan administrasi mereka selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal seperti cepat dan tanggap tanpa membeda-bedakan perlakuan, baik kepada calon pelanggan, pelanggan jasa, maupun mantan pelanggan jasa mereka.

B. Pembahasan

1. Produk

Berdasarkan paparan data hasil penelitian. Penelitian ini menemukan bahwa elemen produk dari 2 indikator yang ditawarkan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, keduanya paling memenuhi harapan orang tua peserta didik SMPIT meskipun secara skor rata-rata masing-masing kedua kategori sekolah ini (SMPN dan MTsN), berada di kategori tinggi yang berarti juga memenuhi harapan orang tua peserta didik disana. Hal itu sejalan dengan pendapat Machali dan Hidayat yang mengungkapkan bahwa Kotler, menyebut produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan.⁴⁰ Lupoyadi dan Hamdani menyebut pelanggan membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut, terutama pada

⁴⁰ Machali dan Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management: Teori Dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah Di Indonesia*, 291.

produk jasa yang kita kenal tidak menimbulkan beralihnya kepemilikan dari penyedia jasa kepada konsumen.⁴¹

Ditemukan juga pihak SMAIT Ukhuwah Banjarmasin melakukan riset berupa observasi terhadap kompetitor sebelum membuat strategi pemasaran. Hal itu sejalan dengan pendapat Malhotra yang menyebutkan bahwa sebuah riset pemasaran merupakan proses identifikasi, pengumpulan, analisis dan penyebarluasan informasi secara sistematis dan objektif dengan tujuan membantu manajemen dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan identifikasi masalah, pemecahan masalah dan membuat atau mengembangkan suatu produk (peluang).⁴²

Kemudian membuat produk seperti program yang sesuai kebutuhan dan minat peserta didik salah satu contohnya pada SMAIT Ukhuwah Banjarmasin adalah sekolah umum berbasis islam dan membuat program asrama bagi peserta didik dari luar daerah/kota, yang berarti membuat produk dengan mempertimbangkan minat dan kebutuhan pasar atau calon pelanggan. Hal ini sesuai dengan konsep inti pemasaran menurut pendapat Kotler yang menekankan pada kepuasan konsumen dan tujuannya memenuhi *needs and wants* dari pelanggan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Narver yang membagi orientasi pasar menurut kebutuhan konsumen salah satunya yaitu *expressed needs and expressed solutions*, didefinisikan sebagai "*the needs and solutions of a customer of which customer is*

⁴¹ Ujang Muhyidin, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat," t.t., 2.

⁴² Nufian. S Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi, *Teori dan Praktis: Riset dan Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Malang: UB Press, 2018), 1.

aware and, therefore, can express".⁴³ Artinya konsumen sadar akan keperluannya sehingga dapat mengekspresikannya. Sebagai contoh, calon peserta didik memiliki *expressed need* berupa "ingin sekolah umum tapi tetap banyak pelajaran agamanya" yang mana salah satu solusinya adalah "sekolah di sekolah berbasis islam". Disini, konsumen mengetahui apa yang mereka butuhkan dan solusi atas kebutuhan tersebut.

Selain itu menawarkan keunggulan berupa adanya pendampingan pada proses pembelajaran dan non pembelajaran, pembiasaan islami dalam keseharian peserta didik. Serta reputasi kualitas berupa kualitas/mutu yang baik dimata masyarakat, dibuktikan dari lulusan mereka yang terkenal memiliki hafalan dan kualitas bacaan al-qur'an yang bagus dan lulusan yang banyak terserap di perguruan tinggi dan jumlah calon peserta didik yang mendaftar setiap tahunnya terus bertambah. Hal itu sejalan dengan pendapat Machali dan Hidayat yang menyebutkan bahwa produk dalam konteks jasa pendidikan lembaga pendidikan adalah jasa yang ditawarkan kepada pelanggan berupa reputasi, prospek dan variasi pilihan. Lembaga pendidikan yang mampu bertahan dan mampu memenangkan persaingan jasa pendidikan adalah lembaga yang dapat menawarkan reputasi, prospek, mutu pendidikan yang baik, prospek dan peluang yang cerah bagi para siswa untuk menentukan pilihan-pilihan yang diinginkannya, seperti studi lanjut di

⁴³ Abdul Fattah Ichwan, "Pengaruh Orientasi Pasar Responsif Dan Proaktif Terhadap Inovasi Produk Dan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada UMKM Bidang Kuliner di D.I. Yogyakarta)," 2018, 7.

perguruan tinggi favorit di dalam atau luar negeri, bekerja atau bermasyarakat dengan baik.⁴⁴

2. Harga

Penelitian ini menemukan bahwa elemen harga SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, dari 2 indikator yang ditanyakan, adalah paling sesuai kemampuan dan kualitas layanan menurut orang tua peserta didik pada SMPIT. Selain SMPIT, pada SMPN hasilnya juga menunjukkan sesuai kemampuan dan kualitas layanan akan yang diterima mereka. Skor elemen harga pada SMPIT dan SMPN berada di kategori tinggi.

Namun pada MTsN hasil yang sesuai atau skor elemen harga yang berada dikategori tinggi menurut mereka hanya pada indikator sesuai kualitas layanan yang akan diterima. Untuk tarif pendidikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin tidak cukup sesuai dengan kemampuan mereka, berada di kategori sedang. Hal itu sejalan dengan hasil penelitian dari Widyanto bahwa harga mempengaruhi keputusan pembelian dalam jasa pendidikan⁴⁵ dan hal itu sejalan dengan pendapat Abdul Manap yang menyebutkan bahwa: penentuan harga ialah berbanding lurus dengan kualitas produk yang ditawarkan dan serangkaian kegiatan yang berjalan dalam proses pembelajaran.⁴⁶

⁴⁴ Nurliyati Rahayu, "Implementasi Strategi Marketing Mix Dalam Pemasaran Jasa Pendidikan Di Tk Negeri 2 Yogyakarta," no. 1 (2020): 99.

⁴⁵ Muhammad Fajar Widyanto, "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Jasa Pendidikan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak)," 2020, 73.

⁴⁶ Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 96.

Hal tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian dan pendapat Ahmad

Juhaidi yang menemukan dan menyebutkan bahwa:

Biaya beriringan dengan kualitas produk. Hal itu berarti, produk yang berkualitas dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan biaya, dalam hal ini SPP. SPP yang besar tidak akan mengurangi jumlah mahasiswa, ketika kebijakan itu diiringi dengan meningkatnya kualitas produk dan elemen pada produk tersebut.⁴⁷

Harga yang lebih mahal tidak menjadi penyebab seseorang tidak membeli produk kecantikan...Seperti halnya barang dan jasa, biaya pendidikan yang murah tidak serta merta dan menjamin akan langsung dipilih oleh pelanggan jasa pendidikan, sama dengan temuan Ravangard et al, yang membuktikan harga tidak berperan penting dalam memilih jasa kesehatan. Kedua hal itu relevan karena sama-sama layanan jasa.⁴⁸

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa SMAIT Ukhuwah Banjarmasin memiliki target pasarnya sendiri, yaitu orang tua dan peserta didik yang secara ekonomi mendukung dan tertarik untuk sekolah kesini. Hal itu sejalan dengan pendapat Ahmad Juhaidi yang menyebutkan bahwa sekolah/madrasah terutama milik swasta harus menetapkan segmen yang menjadi target pasar mereka yang karena tingginya persaingan antar lembaga pendidikan⁴⁹

Selain itu dalam penelitian ini mereka memberikan penjelasan secara rinci dan menyeluruh mengenai tarif pendidikan mereka agar tidak ada orang tua siswa yang nantinya merasa terjebak dan memberikan keringanan berupa tarif pendidikan bisa dibayar secara bertahap/cicil. Serta penyesuaian biaya pendidikan untuk calon peserta didik baru yang loyal dengan sekolah dibawah yayasan Ukhuwah. Hal ini

⁴⁷ Ahmad Juhaidi, "Pemasaran Jasa Pendidikan IAIN Antasari (Perspektif Marketing Mix Jasa Pendidikan)," *Khazanah: Jurnal Studi Islam dan Humaniora* 12, no. 2 (10 Mei 2015): 10, <https://doi.org/10.18592/khazanah.v12i2.318>.

⁴⁸ Ahmad Juhaidi, *Pemasaran Jasa Pendidikan: Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2022), 54.

⁴⁹ Juhaidi, 19.

sesuai dengan pendapat indikator harga dalam bauran pemasaran menurut Mursid yaitu: Kesesuaian harga dengan kualitas produk yaitu harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk dan adanya angsuran yaitu pembayaran yang bisa diangsur sampai jangka waktu tertentu.⁵⁰

Serta hal ini juga sejalan dengan pendapat Ahmad Juhaidi yang menyebutkan bahwa menurut strategi *price skimming*. Pemberian kesempatan tidak dengan tarif yang murah. Tetapi dengan memberikan bantuan lebih banyak dalam bentuk lain seperti beasiswa atau bantuan yang bersifat pribadi.⁵¹

3. Tempat

Penelitian ini menemukan bahwa elemen tempat SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, paling mudah dijangkau dan aman menurut orang tua peserta didik MTsN meskipun secara skor rata-rata masing-masing kedua kategori sekolah ini (SMPN dan SMPIT), berada di kategori tinggi yang berarti juga mudah dijangkau dan aman menurut orang tua peserta didik disana. Hal ini sejalan dengan pendapat Abdul Manap, Hasanah, dan Alma yang menyebutkan bahwa lokasi yang strategis yang mudah dijangkau dari segala arah, kemudahan akses jalan menuju sekolah, hal ini merupakan salah satu faktor pendukung kenyamanan peserta didik, orang tua dan masyarakat sekitar.⁵²

⁵⁰ Mursid, *Manajemen Pemasaran*, 84.

⁵¹ Juhaidi, "Pemasaran Jasa Pendidikan IAIN Antasari (Perspektif Marketing Mix Jasa Pendidikan)," 10.

⁵² Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*; Maisah Maisah dkk., "Penerapan 7P Sebagai Strategi Pemasaran Pendidikan Tinggi," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 1, no. 4 (23 Maret 2020): 325–33, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.116>; Muhyidin, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat."

Lokasi SMAIT Ukhuwah Banjarmasin merupakan salah satu keunggulan karena berada di lokasi yang strategis dengan akses jalan yang besar yang pastinya akan memudahkan berbagai macam jenis kendaraan dan dekat dengan pusat kota serta berada dilingkungan yang relatif aman. Hal ini sejalan dengan pendapat Buchari Alma yang menyebutkan orang tua juga akan mempertimbangkan jarak, waktu, dan efisiensi ketika memilih suatu sekolah. Akses untuk mencapai lokasi sekolah dikatakan mudah apabila mudah dijangkau.⁵³

4. Promosi

Penelitian ini menemukan bahwa elemen tempat SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, hampir semua media promosi yang dipakai SMAIT Ukhuwah Banjarmasin diketahui orang tua peserta didik SMPIT dan berada di kategori tinggi. Namun belum di semua media promosi yang dipakai SMAIT Ukhuwah Banjarmasin diketahui oleh orang tua peserta didik SMPN dan MTSN. Bahkan berdasarkan skornya, elemen promosi menurut pendapat orang tua secara keseluruhan hanya berada di kategori sedang.

Menurut Kotler penjualan dan iklan atau promosi hanyalah sebagian kecil dari bauran pemasaran. Serta hal ini sejalan dengan pendapat Ahmad Juhaidi yang menyebutkan bahwa: promosi dalam bidang layanan, memiliki korelasi paling rendah dibandingkan dengan elemen bauran pemasaran lain, yang berarti tidak akan memberikan dampak signifikan dalam mengubah keputusan orang dalam memilih lembaga pendidikan.⁵⁴

⁵³ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 142.

⁵⁴ Juhaidi, *Pemasaran Jasa Pendidikan: Teori dan Praktik*, 55.

Selain itu penelitian ini juga ditemukan bahwa promosi melalui media sosial menjadi media promosi yang paling banyak menarik calon peserta didik untuk bersekolah di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Hal ini sejalan dengan temuan Neneng Nurmalasari & Masitoh, yang menyimpulkan bahwa kegiatan promosi yang dilakukan secara konvensional seperti promosi penyebaran dengan membagikan brosur-brosur/pamflet, pemasangan spanduk pada akses jalan strategis sudah tidak begitu efektif lagi, meskipun masih memiliki manfaat pada sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi digital.⁵⁵

Dalam penelitian ini juga ditemukan, media promosi yang digunakan dalam mempromosikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin yaitu, melalui *direct selling* (promosi langsung), *indirect selling* melalui testimoni orang tua siswa dan rekomendasi, spanduk, brosur, melalui internet yaitu website dan media sosial seperti instagram, facebook, tiktok, dan whatsapp. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugeng dan Bagus yang menyebutkan kegiatan mempromosikan produk mulai dilakukan dengan media sosial antara lain melalui *website, whatsapp, instagram, facebook, youtube, dll.*⁵⁶

Postingan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin berupa kegiatan-kegiatan di sekolah, prestasi-prestasi peserta didik, dan informasi mengenai sekolah seperti informasi PPDB. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugeng dan Bagus yang

⁵⁵ Neneng Nurmalasari dan Imas Masitoh, "Manajemen Strategik Pemasaran Pendidikan Berbasis Media Sosial" 4, no. 3 (2020): 547.

⁵⁶ Sugeng Lubar Prastowo Sugeng, "Manajemen Marketing Jasa Pendidikan di Era Digital," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13, no. 1 (25 Juli 2022): 48, <https://doi.org/10.21009/jmp.v13i1.28335>.

menyebutkan bahwa promosi dilakukan untuk memperkenalkan, menginformasikan *feature* dan manfaat dari jasa pendidikan yang ditawarkan, serta ragam kegiatan positif dan prestasi yang telah diraih pada lembaga pendidikan tersebut, sehingga dapat meningkatkan citra baik dan minat untuk bersekolah.⁵⁷

5. Sumber Daya Manusia

Penelitian ini menemukan bahwa elemen sumber daya manusia SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, paling diyakini profesional menurut orang tua peserta didik SMPIT meskipun secara skor rata-rata masing-masing kedua kategori sekolah ini (SMPN dan MTsN), juga berada di kategori tinggi yang berarti juga diyakini profesional menurut orang tua peserta didik disana. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugeng dan Bagus yang menyebutkan bahwa kompetensi SDM memiliki peran penting memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan berpengaruh terhadap citra lembaga pendidikan dalam hal ini citra sekolah.⁵⁸

Dalam penelitian ini juga ditemukan jumlah tenaga pendidik yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin sudah memadai dan kualifikasi pendidikan tenaga pendidik mereka minimal S1 sesuai bidang kompetensi dan untuk tenaga kependidikannya juga sesuai bidang keahlian. Hal ini sejalan dengan pendapat Amiruddin dkk, yang menyebutkan bahwa SDM sebuah lembaga pendidikan (guru dan pegawai tata usaha) harus betul-betul profesional di bidangnya masing-masing. Bagi guru, tentu harus memiliki kualifikasi akademik dan memiliki kompetensi pendidik, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial

⁵⁷ Sugeng, 48.

⁵⁸ Sugeng, 49.

dan kompetensi kepribadian. Sedangkan pegawai tata usaha harus benar-benar orang-orang yang ahli dalam bidang administrasi.⁵⁹ Selain itu ditemukan juga bahwa dalam segi jumlah tenaga kependidikan yang dimiliki SMAIT Ukhuwah Banjarmasin khususnya dalam bidang administrasi yang hanya berjumlah 2 orang tenaga administrasi. Jumlah tenaga administrasi tersebut belum memadai jika didasarkan pada peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah.

6. Fasilitas fisik

Penelitian ini menemukan bahwa elemen fasilitas fisik SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, paling menarik perhatian, diyakini cukup dan memadai mendukung pembelajaran menurut orang tua peserta didik SMPIT, meskipun secara skor rata-rata masing-masing kedua kategori sekolah ini (SMPN dan MTsN), juga berada di kategori tinggi yang berarti juga menarik perhatian, diyakini cukup dan memadai mendukung pembelajaran menurut orang tua peserta didik disana. Hal ini sejalan dengan pendapat Amiruddin dkk, Hurriyati dan Maisah yang menyebutkan bahwa keadaan sarana prasarana bagi kelangsungan sebuah madrasah berpengaruh besar karena itu menjadi salah satu tolak ukur kesiapan sebuah lembaga pendidikan.⁶⁰

Selain itu dalam penelitian ini juga ditemukan gedung bangunan dengan tata letak yang unik dan sarana dan prasarana yang ada di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin ini sudah sangat cukup dan memadai sesuai standar yang ditetapkan

⁵⁹ Amiruddin, Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*, 51.

⁶⁰ Amiruddin, Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*; Muhyidin, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat"; Maisah dkk., "Penerapan 7P Sebagai Strategi Pemasaran Pendidikan Tinggi."

pemerintah bahkan bisa dikatakan lebih dari standar minimal yang ditetapkan pemerintah. Hal ini sejalan dengan pendapat bangunan yang megah merupakan faktor yang harus diperhatikan saat memilih produk atau jasa. Bukti fisik adalah keputusan yang dibuat oleh penyedia layanan tentang desain dan tata letak gedung, ruang, dan bangunan lainnya.⁶¹

7. Proses

Penelitian ini menemukan bahwa elemen layanan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin, layanan yang akan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin berikan paling diyakini memenuhi harapan menurut orang tua peserta didik SMPIT. Meskipun secara skor rata-rata masing-masing kedua kategori sekolah ini (SMPN dan MTsN), berada di kategori tinggi yang berarti juga layanan yang akan diberikan SMAIT Ukhuwah Banjarmasin diyakini memenuhi harapan menurut orang tua peserta didik disana. Hal ini sejalan dengan temuan dan pendapat Muhyidin, Amiruddin, dan Maisah bahwa layanan jasa yang baik kepada pelanggan jasa dan pelanggan pun akan merasa puas dengan produk layanan yang diberikan oleh lembaga.⁶²

Komitmen SMAIT Ukhuwah Banjarmasin dalam melaksanakan proses pembelajaran berdiferensiasi karena sadar bahwa kebutuhan peserta didik mereka berbeda-beda, melaksanakan pendidikan tiga pilar yang melibatkan siswa, guru, dan orang tua secara aktif, memiliki forum resmi dengan orang tua peserta didik

⁶¹ Muhyiddin Zainul Arifin, Ika Maya Rosyidah, dan Nia Aprilia Bisari, "Analisis Pengaruh Marketing Mix 7p Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada CV. Karya Apik MAN 3 Jombang)," *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 2 (29 Juni 2022): 4876, <https://doi.org/10.47492/jip.v3i2.1751>.

⁶² Muhyiddin Zainul Arifin, Ika Maya Rosyidah, dan Nia Aprilia Bisari, "Analisis Pengaruh Marketing Mix 7p Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada CV. Karya Apik MAN 3 Jombang)"; Amiruddin, Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*; Maisah dkk., "Penerapan 7P Sebagai Strategi Pemasaran Pendidikan Tinggi."

sebagai salah satu wujud nyata komitmen mereka juga mempengaruhi keyakinan orang tua peserta didik, akan layanan pendidikan dan pembelajaran yang baik di SMAIT Ukhuwah Banjarmasin. Hal ini sejalan dengan pendapat amirrudin dkk yang menyebutkan bahwa proses pembelajaran yang baik sangat menunjang keberhasilan pemasaran dan pemuasan konsumen.⁶³

Selain itu dalam penelitian ini juga ditemukan layanan mengenai proses pembelajaran SMAIT Ukhuwah Banjarmasin dijalankan sesuai program dan senantiasa dimonitoring pelaksanaannya dan dilakukan evaluasi. Hal ini juga memperkuat bahwa SMAIT Ukhuwah Banjarmasin benar-benar berkomitmen menjaga kualitas layanan, terutama pada salah satu layanan utama mereka yaitu pembelajaran untuk selalu berkualitas baik.

Hal ini sejalan dengan pendapat Imam Faizin yang menyebutkan proses atau layanan yang terjadi dalam penyaluran jasa dari produsen sampai konsumen harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan. Dalam lembaga pendidikan tentunya menyangkut produk utamanya ialah proses belajar mengajar, dari guru kepada siswa. Apakah kualitas jasa atau pengajaran yang diberikan oleh guru cukup bermutu, atau bagaimana penampilan dan penguasaan bahan.⁶⁴

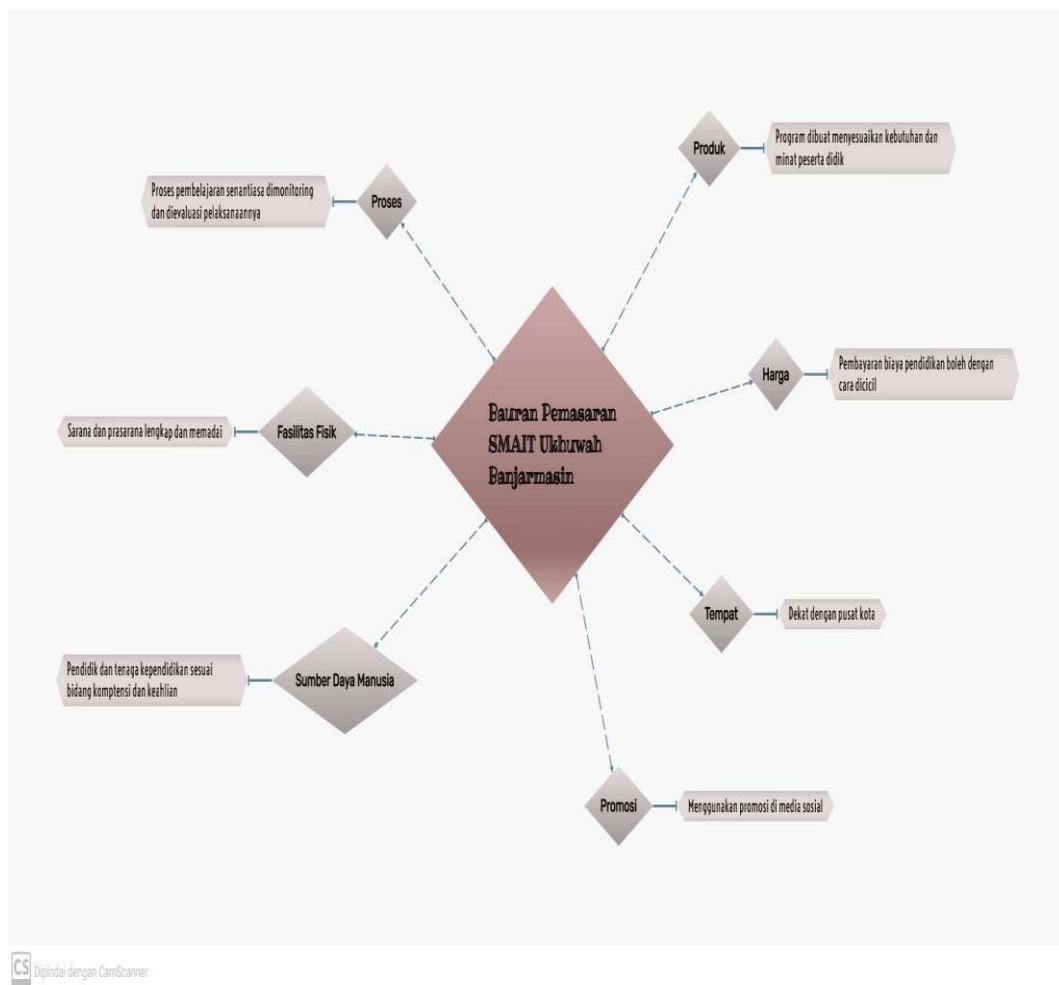
Mengenai proses dalam layanan administrasi. Penelitian ini menemukan dalam melakukan pelayanan khususnya layanan administrasi, mereka selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal, seperti cepat dan tanggap tanpa membeda-bedakan perlakuan, baik kepada calon pelanggan, pelanggan jasa,

⁶³ Amiruddin, Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*, 52.

⁶⁴ Imam Faizin, "Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah," *Jurnal Madaniyah* 7 (2017): 271.

maupun mantan pelanggan jasa mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Alma yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas jasa administrasi itu diantaranya: realibilitas, ketanggapan, jaminan, dan empati sekolah.⁶⁵

Ringkasan hasil penelitian dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut.



Gambar 4.4 Peta Konsep Hasil Penelitian

⁶⁵ Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, 236.