

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini tesis berisi fakta-fakta relevan yang ditemukan peneliti selama melakukan penelitian di lapangan. Fakta-fakta relevan yang dimaksud adalah semua temuan yang terkait dengan profil sekolah yang menjadi lokasi penelitian, dan hal-hal yang terkait dengan pemasaran jasa pendidikan yang ada di lokasi penelitian. Sistematika pemaparan temuan penelitian akan diawali dengan profil SMAN 2 Amuntai, kemudian pemaparan data penelitian tentang fungsi manajemen pemasaran jasa pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, serta penerapan dan pengendalian, kemudian *marketing mix* atau bauran pemasaran yang memiliki tujuh unsur, yaitu *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *physical evidence*, dan *process* pemasaran jasa pendidikan di SMAN 2 Amuntai.

#### **A. Profil SMAN 2 Amuntai**

SMAN 2 Amuntai adalah sekolah SMA Negeri yang terletak di Provinsi Kalimantan Selatan, Hulu Sungai Utara. Sekolah ini menggunakan Agama Islam sebagai pegangan utama pendidikan Agamanya.

## PROFIL SEKOLAH

## A. DATA SEKOLAH

Nama Sekolah	: SMA NEGERI 2 AMUNTAI
Nomor Statistik Sekolah	: 301150701002
NPSN	: 30302532
N P W P	: 00.460.081.3.732.000.
Berdiri	: Tahun 1991
No. SK. Pendirian	: 022/15/95
Nama Kepala Sekolah	: H. Midehan Nabhani, M.Pd
No. SK. Pengangkatan Kepsek	: 821/012-SI/BKD/2009
Alamat Sekolah	
Propinsi	: Kalimantan Selatan
Kabupaten / Kota	: Hulu Sungai Utara
Kecamatan	: Amuntai Tengah
Desa	: Sungai Dikum
Jalan	: Kebayuran
Kode Pos	: 71418
Telp./ HP	: (0527) 61805
Website/blog	: sman2amuntai.wordpress.com
Email sekolah	: sman2amt@gmail.com
Email Kep-Sek	: midehann@yahoo.co.id
Email tata Usaha	: -
Nomor Rekening	: 0147-01-004309-50-7

Nama Bank	: BRI
Kantor	: Cabang Amuntai
Nomor Rekening	: 295280422
Nama Bank	: BNI 46
Kantor	: Cabang Amuntai
Pemegang Rekening	
1). Kepala Sekolah	: H. Midehan Nabhani, M.Pd
2). Bendahara Sekolah	: Hj. Rahmi Fahrida.,S.Pd

### **STRUKTUR ORGANISASI**

Kepala sekolah	: H.Midehan Nabhani,M.Pd
Kepala Tata Usaha	: Basuni Bahdi
Wakasek Kurikulum	: H. Rudianto Bahnani., S.Pd.MM
Wakasek Kesiswaan	: Eddy Muryanto, S.Sn.
Wakasek Sarana & Prasarana	: Adi Fajar, S.Pd
Wakasek Humas	: Nuraina Arfah, S.Pd

### **KOMITE SEKOLAH**

Ketua	: H. Darsani., S.Pd I
Sekretaris	: H, Hormat Emka, S.Pd
Bendahara	: Siti Fatimah Ar.,. S.Pd., MM

**STATUS SEKOLAH**

Kepemilikan	: milik pribadi
No. Sertifikat	: 05/9/0/1991
Tgl Sertifikat	: 05-09-1961
Luas Tanah	: 24.144 meter persegi
Luas Bangunan	: 1.99 meter persegi
Luas Pekarangan	: 301 meter persegi
Luas Lapangan Olahraga	: 1502 meter persegi

**SARANA SEKOLAH MEDIA PEMBELAJARAN**

Komputer PC Lab	: 5 Unit
Komputer PC kantor	: 1 Unit
Laptop / Notebook	: 2 Unit
LCD Proyektor	: 3 Buah
Televisi	: 3 Buah
Internet	: 1 Unit

**VISI DAN MISI SMA NEGERI 2 AMUNTAI****VISI**

”Menghasilkan siswa berprestasi dalam dunia pendidikan dan dunia kerja yang berbudaya dan peduli lingkungan dilandasi iman dan taqwa”

### MISI

1. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga setiap siswa dapat berkembang optimal sesuai dengan bakat dan potensi yang dimiliki.
2. Menumbuhkembangkan motivasi belajar yang tinggi secara intensif kepada seluruh warga sekolah umumnya, guru dan siswa pada khususnya.
3. Memberikan pemahaman dan pengertian mengenai pentingnya penghayatan dan pengamalan nilai-nilai keagamaan untuk mewujudkan disiplin sekolah yang mantap.
4. Menumbuhkan dan mengembangkan daya kreatifitas siswa dalam kegiatan vokasional yang sesuai dengan potensi dan kemampuan serta minat siswa.
5. Mewujudkan lingkungan sekolah yang nyaman, aman, rindang, asri dan bersih.
6. Mencegah terjadinya pencemaran dan perusakan lingkungan
7. Menghantarkan lulusannya untuk mampu berkompetisi pada Perguruan Tinggi Negeri atau Swasta yang berkualitas.

### C. TUJUAN SMA NEGERI 2 AMUNTAI

Berdasarkan visi dan misi tersebut di atas maka disusunlah tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan sekolah tersebut :

1. Tujuan jangka panjang 4 (empat) tahun ke depan.
2. Peningkatan nilai rata-rata ujian nasional secara terus menerus setiap tahun hingga mencapai 7,0 baik program IPA maupun IPS.

3. Mampu dan berprestasi mengikuti lomba-lomba penulisan karya tulis ilmiah remaja ditingkat Kabupaten, Provinsi dan nasional.
4. Berprestasi dalam kegiatan-kegiatan olahraga dan seni.
5. Mampu memasarkan hasil di bidang vokasional.
6. Terwujudnya sekolah yang peduli lingkungan dengan tingkat disiplin yang tinggi.
7. Terwujudnya lingkungan sekolah yang nyaman, aman, rindang, asri, bersih dan agamis.

#### D. SASARAN

Sesuai dengan tujuan di atas dan memperhatikan kemampuan sekolah yang ada, maka sasaran atau target yang ingin dicapai pada tahun pelajaran 2015/2016 adalah :

1. Peningkatan rata-rata Nilai Ujian Nasional minimal 0,50
2. Peningkatan proporsi lulusan yang diterima di Perguruan Tinggi mencapai 75%
3. Memiliki tim yang handal di berbagai cabang olah raga
4. Memiliki kelompok seni yang dapat dimanfaatkan dalam kegiatan kegiatan sekolah
5. Memiliki ciri khas khusus di bidang vokasional.
6. Terwujudnya Sekolah yang peduli lingkungan dengan tingkat disiplin yang tinggi.
7. Menjadikan lingkungan sekolah yang nyaman, aman, rindang, asri, bersih dan agamis.

#### E. STANDAR KOMPETENSI LULUSAN

Untuk mencapai standar mutu pendidikan yang dapat dipertanggungjawabkan secara nasional, kegiatan pembelajaran di sekolah mengacu pada Standar Kompetensi Lulusan yang telah ditetapkan oleh BSNP sebagai berikut ini.

1. Berperilaku sesuai dengan ajaran agama yang dianut sesuai dengan perkembangan remaja
2. Mengembangkan diri secara optimal dengan memanfaatkan kelebihan diri serta memperbaiki kekurangannya
3. Menunjukkan sikap percaya diri dan bertanggung jawab atas perilaku, perbuatan, dan pekerjaannya
4. Berpartisipasi dalam penegakan aturan-aturan sosial
5. Menghargai keberagaman agama, bangsa, suku, ras, dan golongan sosial ekonomi dalam lingkup global
6. Membangun dan menerapkan informasi dan pengetahuan secara logis, kritis, kreatif, dan inovatif
7. Menunjukkan kemampuan berpikir logis, kritis, kreatif, dan inovatif dalam pengambilan keputusan
8. Menunjukkan kemampuan mengembangkan budaya belajar untuk pemberdayaan diri
9. Menunjukkan sikap kompetitif dan sportif untuk mendapatkan hasil yang terbaik
10. Menunjukkan kemampuan menganalisis dan memecahkan masalah kompleks
11. Menunjukkan kemampuan menganalisis gejala alam dan sosial

12. Memanfaatkan lingkungan secara produktif dan bertanggung jawab
13. Berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara secara demokratis dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia
14. Mengekspresikan diri melalui kegiatan seni dan budaya
15. Mengapresiasi karya seni dan budaya
16. Menghasilkan karya kreatif, baik individual maupun kelompok
17. Menjaga kesehatan dan keamanan diri, kebugaran jasmani, serta kebersihan lingkungan
18. Berkomunikasi lisan dan tulisan secara efektif dan santun
19. Memahami hak dan kewajiban diri dan orang lain dalam pergaulan di masyarakat
20. Menghargai adanya perbedaan pendapat dan berempati terhadap orang lain
21. Menunjukkan keterampilan membaca dan menulis naskah secara sistematis dan estetis
22. Menunjukkan keterampilan menyimak, membaca, menulis, dan berbicara dalam bahasa Indonesia.
23. Menguasai pengetahuan yang diperlukan untuk mengikuti pendidikan tinggi

### **KEADAAN SEKOLAH**

1. Sarana dan Prasarana
  - a. Tanah dan Halaman

Tanah sekolah sepenuhnya milik negara. Luas areal seluruhnya 24.144 m<sup>2</sup>. Sekitar sekolah dikelilingi oleh pagar sepanjang 420 m



## Keadaan Tanah Sekolah SMA Negeri 2 Amuntai

Status Kepemilikan	Luas Tanah Seluruhnya	Penggunaan			
		Bangunan	Halaman/ Taman	Lapangan Olahraga	Tanah Kosong
Hak Milik Sertifikat	24.144 M <sup>2</sup>	1.990 M <sup>2</sup>	301 M <sup>2</sup>	1.502 M <sup>2</sup>	21.110 M <sup>2</sup>

## b. Gedung Sekolah dan Sarana Penunjang Lainnya.

SMA Negeri 2 Amuntai didirikan pada tahun 1991 yang semula SPG Negeri Amuntai. Kemudian gedung tersebut dialihfungsikan menjadi SMA negeri 2 Amuntai. Keadaan gedung Sekolah pada umumnya dalam kondisi baik. Namun jumlah ruang kelas untuk menunjang kegiatan belajar sudah memadai namun banyak bangunannya ukurannya agak kecil dari bangunan standar 9 m X 10 m. SMA Negeri 2 Amuntai untuk tahun pelajaran 2015/2016.

Bangunan sekolah pada umumnya dalam kondisi baik. Jumlah ruang kelas untuk menunjang kegiatan belajar memadai.

Keadaan Gedung Sekolah SMA Negeri 2 Amuntai :

**Jenis sarana yang dimiliki sekolah**

No	Jenis	Keberadaan		Luas (m <sup>2</sup> )	Fungsi	
		Ada	Tidak Ada		Ya	Tidak
1	Ruang Kepala Sekolah	✓	-	50 m <sup>2</sup>	✓	-
2	Ruang Wakil Kepala Sekolah	-	✓	-	-	-
3	Ruang Guru	✓	-	100 m <sup>2</sup>	✓	-
4	Ruang Layanan BP/BK	✓	-	40 m <sup>2</sup>	✓	-
5	Ruang Tamu	-	✓	-	-	-
6	Ruang Komite Sekolah	-	✓	-	-	-
7	Ruang UKS	✓	-	30 m <sup>2</sup>	✓	-

8	Ruang OSIS	✓	-	30 m <sup>2</sup>	✓	-
9	Ruang Media dan Alat Bantu PBM	-	✓	-	-	-
10	Ruang Pos Keamanan	✓	-	3 m <sup>2</sup>	✓	-
11	Aula/ Gedung Serba Guna	✓	-	144 m <sup>2</sup>	✓	-
12	Gudang	✓	-	18 m <sup>2</sup>	✓	-
13	Kantin/ Koperasi Sekolah	✓	-	32 m <sup>2</sup>	✓	-
14	Rumah Dinas Kepsek	✓	-	120 m <sup>2</sup>	✓	-
15	Rumah Dinas Guru	✓	-	120 m <sup>2</sup>	✓	-
16	Rumah Penjaga Sekolah	✓	-	36 m <sup>2</sup>	✓	-
17	Lapangan Volly	✓	-	42 m <sup>2</sup>	✓	-
18	Lapangan Basket	✓	-	200 m <sup>2</sup>	✓	-
19	Lapangan Tenis	✓	-	540 m <sup>2</sup>		✓
20	Lapangan Sepak Bola/ Atletik	✓	-	720 m <sup>2</sup>		✓
21	Parkir Guru	✓	-	18 m <sup>2</sup>	✓	-
22	Parkir Siswa	✓	-	75 m <sup>2</sup>	✓	-
23	Halaman Sekolah	✓	-	300 m <sup>2</sup>	✓	-

### Ruang Kelas

Kondisi Ruang Kelas	Jumlah Ruang Kelas	Luas (m <sup>2</sup> )
Baik	4 Ruang	288 m <sup>2</sup>
Rusak Ringan	7 Ruang	504 m <sup>2</sup>
Rusak Berat	-	-
Total	10 Ruang	720 m <sup>2</sup>

### Perpustakaan

#### Koleksi Buku

Jenis Buku	Jumlah Buku
Buku Pelajaran	3150 Buku
Buku Penunjang	473 Buku
Buku Bacaan	350 Buku
Total	3973 Buku

Luas : 150 m<sup>2</sup>

Rata-rata Jumlah Pengunjung Perpustakaan : 140 siswa/bulan

Rata-rata Jumlah Buku yang dipinjam : 57 buku/bulan

### Ruang komputer

Luas	: 72 m <sup>2</sup>
Jumlah Komputer	: 12 unit
Pemanfaatan	: 30 jam/minggu

### WC dan Kamar Mandi

Peruntukan	Keberadaan		Luas (m <sup>2</sup> )	Jumlah	Kondisi	
	Ada	Tidak			Baik	Tidak Baik
Kepala Sekolah	✓	-	3,5 m <sup>2</sup>	1 Buah	✓	-
Guru/ Karyawan Laki-laki	✓	-	3,5 m <sup>2</sup>	1 Buah	✓	-
Guru/ Karyawan Perempuan	✓	-	3,5 m <sup>2</sup>	1 Buah	✓	-
Siswa Laki-laki	✓	-	3,5 m <sup>2</sup>	6 Buah	✓	-
Siswa Perempuan	✓	-	3,5 m <sup>2</sup>	2 Buah	✓	-
Tamu	-	✓	-	-	-	-

### Laboratorium dan Ruang Praktek

Jenis Lab/ Ruang Praktek	Keberadaan		Luas (m <sup>2</sup> )	Penggunaan (jam/minggu)	Kondisi		Berfungsi		Ket
	Ada	Tidak Ada			Baik	Tidak	Ya	Tidak	
Lab. Fisika	Ada	-	72 m <sup>2</sup>	16 Jam/Mg	-	Tidak	Ya	-	Pakai R. Kelas
Lab Kimia	Ada	-	150 m <sup>2</sup>	16 Jam/Mg	Baik	-	Ya	-	
Lab. Biologi	Ada	-	150 m <sup>2</sup>	22 Jam/Mg	Baik	-	Ya	-	
Kesenian	-	Tidak Ada	-	-	-	-	-	-	
Bahasa Inggris & Indonesia	Ada	-	72 m <sup>2</sup>	30 Jam/Mg	Baik	-	Ya	-	Pakai R. Kelas

Keterampilan Otomotif	Ada	-	72 m <sup>2</sup>	20 Jam/Mg	Baik	-	Ya	-	Pakai R. Kelas
Keterampilan Busana	Ada	-	72 m <sup>2</sup>	20 Jam/Mg	Baik	-	Ya	-	Pakai R. Kelas
Olahraga	-	Tidak Ada	-	-	-	-	-	-	
Ruang Ibadah	Ada	-	72 m <sup>2</sup>	20 Jam/Mg	Baik	-	Ya	-	Pakai R. Kelas

### Prasarana

Jenis	Keberadaan		Berfungsi	
	Ya	Tidak	Ya	Tidak
Instalasi Air	✓	-	✓	-
Jaringan Listrik	✓	-	✓	-
Jaringan Telepon	✓	-	✓	-
Internet	✓	-	✓	-
Akses Jalan	✓	-	✓	-

Tuliskan sarana lain yang dimiliki sekolah !

1 Buah Sepeda Motor Honda Grand Tahun 1995 (Praktek Otomotif)

1 Buah Sepeda Motor Yamaha Force One Tahun 1997 (Praktek Otomotif)

4 Buah Mesin Jahit Singer (Praktek Busana)

1 Buah Mesin Obres (Praktek Busana)

1 Buah Mesin Semi otomatis (Praktek Busana)

### 2. Personil Sekolah

Pimpinan sekolah yang pernah bertugas di SMA Negeri 2 Amuntai sejak awal berdirinya (1991) adalah:

NAMA / NIP	PERIODE TUGAS
1. Drs. H. Zanab Mukhran	Tahun 1991-1998
2. H. Basuni M, BA	Tahun 1998-1999 ( Pjs )
3. Drs. Heru Hernowo	Tahun 1999-2003

4. Drs. Antoni Akbar	Tahun 2003-2008
5. Heldansyah, S.Pd	Tahun 2008-2009
6. H. Midehan Nabhani, M.Pd	Tahun 2009-Sekarang

Jumlah seluruh personil sekolah adalah 42 orang, terdiri dari guru 32 orang, 5 karyawan tata usaha, Pustakawan 2 orang, satpam 1 orang dan penjaga malam 1 orang kebersihan 1 orang.

a. Keadaan Personil Sekolah

Wakasek Kesiswaan : Eddy Muryanto, S.Sn.

Wakasek Sarana & Prasarana : Adi Fajar, S.Pd

Wakasek Humas : Nuraina Arfah, S.Pd

No	Nama	Jabatan	Status
1	H. Midehan Nabhani, M.Pd	Kepala Sekolah	PNS
2	H. Rudianto Bahnani, S.Pd.MM	Wakasek Ur. Kurikulum	PNS
3	Eddy Muryanto, S.Sn	Wakasek Ur. Kesiswaan	PNS
4	Adi Fajar, S.Pd	Wakasek Ur. Prasarana	PNS
5	Nuraina Arfah, S.Pd	Wakasek Humas	PNS
6	Abdul Haliq,S.Pd.	Guru Bhs. Indonesia	PNS
7	H. Musadat Gazali, S.Pd	Guru Penjaskes	PNS
8	Hj. Hartati, S.Pd	Guru BP / BK	PNS
9	Dra. Yuliana Estu	Guru BP / BK	PNS
10	Drs. H. Fakhrurrazi	Guru Agama Islam	PNS
11	Murniaty, BA	Guru PKn	PNS
12	Hj. Norhamidah, S.Ag	Guru Agama Islam	PNS
13	Drs. H.Agus Budi Saputra	Guru matematika	PNS
14	Hj. Rahmi Fahrída, S.Pd	Guru Biologi	PNS
15	Federik Bayu A. S.Pdi	Guru Bahasa Inggris	PNS/TB S2
16	Hj. Lindawati, S.Pd	Guru Bhs. Indonesia	PNS
17	Siti Misbah, S.Pd	Guru Geografi	PNS
18	Hajeran Nafarin, S.Pd,.M.Pd	Guru Fisika	PNS
19	Heriansyah, S.Pd	Guru Ekonomi	PNS
20	Hj. Elsa Munajah, S.Pd	Guru Matematika	PNS

21	Muslimatul Hikmah, S.Pd	Guru Fisika	PNS
22	Suciati, S.Pd	Guru Biologi	PNS
23	Khairiyatus Saidah, S.Pd	Guru Kimia	PNS
24	Anna Idhata Transiswati S.Pd	Guru Mulok Ta Busana	PNS
25	Hendricus Luoon, S.Kom	Guru TIK	PNS
26	Yenny Prasinda, S.Pd	Guru Sosiologi	PNS
27	Thony Iswanto, S.Pd	Guru Ekonomi	PNS
28	Lily Nur Asiah., S.Pd	Guru B. Inggris	PNS
29	Muhrani, ST	Guru Otomotif	PNS
30	M.Husni Fadli	Guru Mulok Otomotif	PNS
31	Basuni Bahdi	Kepala Tata Usaha	PNS
32	H.Abdul Maksid,BA	Karyawan Tata Usaha	PNS
33	Norhaini	Bendaharawan gaji	PNS
34	Yurida	Surat menyurat / Pengarsipan	PNS
35	Ahmad Rahmadi	Pesuruh Sekolah/Satpam	CPNS
36	Mislawati	Perpustakaan	Honorar
37	Isya Ansyari	Perpustakaan	Honorar
38	Jony	Pesuruh Sekolah	Honorar
39	Nabhan Rizaldi	Stap TU ( Ruang Komputer)	Honorar
40	Husaini	Stap TU	Honorar
41	Wildan	Kebersihan	Honorar

Dari semua guru yang ada 100 % berstatus guru PNS.

Dilihat dari Kualifikasi Akademik, maka keadaan Guru adalah :

No	Ijazah Terakhir	Jumlah Guru		Jumlah
		Guru Tetap	Guru Honor	
1	S.2	3	-	3
2	S.1	25	-	25
3	D.3	1	-	1
4	Sarmud	1	-	1
Jumlah		30	-	30

b. Keadaan Peserta Didik

Jumlah siswa berdasarkan kelas (data 3 tahun terakhir )

No	Tahun	Kelas X		Kelas XI		Kelas XII		Total		Jumlah
		L	P	L	P	L	P	L	P	
1	2012/2013	15	8	14	7	18	12	47	27	74
2	2013/2014	23	10	21	10	22	12	66	32	98
3	2014/2015	30	14	22	12	24	16	76	42	118
4	2015/2016	39	20	24	10	22	12	85	42	127
5	2016/2017	45	18	29	20	20	10	94	48	142. <sup>136</sup>

Jumlah Rombongan Belajar (data 3 tahun terakhir)

Tahun	Kelas			Jumlah
	X	XI	XII	
2013/2014	4	2	3	9
2014/2015	2	2	2	7
2015/2016	3	3	2	8

Siswa tidak mampu tahun 2015-2016 :

Asal Bantuan	Jumlah Penerima (Peserta Didik)
BSM	72 Orang
Bazis HSU	5 Orang
GN-Ota	20 Orang

#### Keadaan Orang tua Peserta didik

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Petani	93	52.54
2	PNS	14	7.90
3	Pegawai Swasta	5	2.82
4	Pedagang	15	8.47
5	Lain-lain	50	28.24

Jumlah Siswa Tinggal Kelas ( data 3 tahun terakhir )

Tahun	Kelas			Jumlah
	X	XI	XII	
2013/2014	-	-	-	-
2014/2015	-	-	-	-
2015/2016	-	-	-	-
Jumlah	-	-	-	-

<sup>136</sup> Dokumentasi SMAN 2 Amuntai tanggal 04 juli 2016

Peningkatan Hasil Belajar NILAI RATA-RATA NEM / UN (data 3 tahun terakhir)

No	Mata Pelajaran	Nilai Rata-Rata UN		
		2012/2013	2013/2014	2014/2015
1	Bahasa Indonesia	5.85	7.23	60.44
2	Bahasa Inggris	6.92	5.86	68,54
3	Matematika	4.46	3.62	63,77
4	Fisika	7.26	3.97	81,92
5	Kimia	4.57	3.35	53,46
6	Biologi	4.82	4.20	71,40
7	Ekonomi	4.12	6.00	67,76
8	Sosiologi	4.51	5.11	70,70
9	Geografi	3.91	5.56	35,42

#### c. Kerjasama Sekolah

##### 1. Kerjasama dengan Orangtua

Kerjasama dengan orangtua peserta didik dilaksanakan melalui Komite Sekolah.

Ada lima peranan orangtua peserta didik dalam pengembangan sekolah, yakni sebagai:

- a. Donatur dalam menunjang kegiatan dan sarana sekolah, namun hal ini belum berjalan optimal mengingat kondisi ekonominya
- b. Mitra sekolah dalam pembinaan pendidikan
- c. Mitra dalam membimbing kegiatan peserta didik
- d. Mitra dialog dalam peningkatan kualitas pendidikan

##### 2. Kerjasama dengan Alumni

Kerjasama antara sekolah dengan alumni belum dapat digali secara maksimal mengingat komunikasi belum berjalan dengan lancar. Kerjasama baru sebatas alumni menjadi mitra sekolah dalam pembinaan kegiatan ekstrakurikuler.



### 3. Kerjasama dengan Dunia Pendidikan/ Dunia Usaha

- ✓ Baru tahun 2009/2010 adanya kerja sama PT SIS dalam pembinaan tenaga kerja.
- ✓ Pembinaan dari Pengelola Lingkungan Hidup Kab. Hulu Sungai Utara.

Kepala SMA Negeri 2 Amuntai

**H. MIDEHAN NABHANI, M.Pd**

**Pembina Tk I**

**NIP 19640104 198703 1 016**

## **B. Paparan Data Penelitian**

### **1. Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Fungsi manajemen Pemasaran jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai

Fungsi manajemen yang biasa disebut POAC adalah hal penting yang harus dijalankan dengan baik bagi sebuah lembaga pendidikan. Pada manajemen pemasaran semua langkah, tindakan dan aktifitas manajemen dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Fungsi manajemen yang biasa disebut POAC juga harus berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.

Alasan menggunakan fungsi manajemen dari G. R. Terry adalah karena suatu proses pemasaran terdiri dari POAC yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lain. Suatu proses atau kerangka kerja pemasaran melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasional. Adapun fungsi manajemen yang pertama adalah perencanaan (*Planning*) yang mana dari perencanaan itu di sana 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 & 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 penegndalian yang mana dari fungsi keempat 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.

### a) **Perencanaan Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Sebagai fungsi dan utama dalam manajemen, perencanaan pemasaran merupakan salah satu faktor penentu dan pengembangan jasa pendidikan. Tanpa perencanaan, sebuah organisasi pendidikan mungkin akan sulit untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas peminatnya. Pada sebuah lembaga pendidikan, perencanaan memiliki fungsi sebagai pedoman pelaksanaan, mewujudkan efisiensi dalam pelaksanaan, alat penjamin kualitas, serta untuk memenuhi akuntabilitas organisasi pendidikan.

Sepanjang penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi di SMAN 2 Amuntai, proses perencanaan yang dilakukan pihak pengelola sekolah dalam memasarkan sekolah ini yaitu dengan mengadakan rapat pada bulan april sebelum ulangan semester untuk membahas rencana penerimaan siswa baru.<sup>137</sup> Tujuan dari perencanaan ini agar menarik masyarakat untuk bersekolah disini dan kami mau melihat seberapa besar siswa masuk ke sekolah kami tiap tahunnya dan yang terlibat dalam perencanaan ini saya (kepala sekolah), staff sekolah, dan guru-guru dalam rapat yang akan kami adakan mendekati masa pendaftaran siswa baru.<sup>138</sup>

Pertama kami membahas bagaimana agar sekolah ini peminatnya bertambah, media promosi yang dipakai, kemana membagikan, menempelkan,

---

<sup>137</sup> Kepala Sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 09 Mei 2016

<sup>138</sup> Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 09 Mei 2016

dan meletakkan brosur, membuat anggaran pengeluaran untuk penyambutan siswa baru, dan menyiapkan segala sesuatunya seperti menyiapkan formulir dan seragam sekolah yang akan diberikan kepada siswa baru. Demikian proses perencanaan di SMAN 2 Amuntai.<sup>139</sup>

Begitu pula wawancara dengan staff TU AM beliau mengatakan bahwa “biasanya kepala sekolah sebelum kanakan handak orang UAN dan UAS mengadakan rapat hagan penerimaan siswa baru, kami guru dan staff sebarataan kebagian tugas berataan hagan persiapan penerimaan siswa baru.”<sup>140</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara staff TU menggunakan bahasa indonesia “sebelum anak-anak mengadakan UAN dan UAS kepala sekolah mengadakan rapat untuk penerimaan siswa baru, seluruh staff dan guru mendapatkan tugas masing-masing untuk persiapan penerimaan siswa baru.

Jadi, untuk perencanaan yang dilakukan kepala sekolah untuk pemasaran jasa pendidikan sebelum mengadakan UAN-UAS, kepala sekolah dan personil sekolah melakukan rapat setiap tahunnya untuk kegiatan penerimaan siswa baru.

Untuk Rencana Jangka Panjang Menengah SMAN 2 Amuntai Tahun Pelajaran 2015-2019 khususnya pada populasi sekolah itu sendiri wawancara dengan Kepala Sekolah SMAN 2 Amuntai beliau berkata bahwa “ tujuan dari perencanaan ini pertama minat calon siswa yang yang ingin masuk ke SMAN 2 Amuntai dari penerimaan siswa baru nanti saya kasih program kerjanya.”<sup>141</sup>

---

<sup>139</sup> Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 09 Mei 2016

<sup>140</sup> Staff TU bapak AM, tanggal 11 Mei 2016

<sup>141</sup> Kepala Sekolah SMAN 2 Amuntai, tanggal 08 Oktober 2016

## **b) Pengorganisasian Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Untuk tahap pengorganisasian, pada tahap ini kepala sekolah menentukan penanggungjawab untuk masing-masing program. Masing-masing penanggung jawab ini merekrut orang-orang untuk menjadi panitia atau pengurus dalam program yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>142</sup> Struktur organisasi dicetak besar dan diletakkan di dinding kantor sekolah.

Jadi, Proses pengorganisasian atau pembentukan panitia untuk setiap program yang direncanakan oleh SMAN 2 Amuntai ini biasanya dilakukan melalui rapat bersama seluruh dewan guru dan karyawan staff TU. Pada rapat tersebut dipilih masing-masing kepanitiaan yang bertanggung jawab terhadap suatu program. Susunan kepanitiaan tersebut dibuat berdasarkan pembagian yang adil dan merata sehingga setiap guru atau karyawan memiliki tanggung jawab yang cukup sesuai kapasitasnya. Hal ini memungkinkan untuk dilakukannya di SMAN 2 amuntai karena SMAN 2 Amuntai memiliki jumlah guru dan karyawan yang memadai.

Begitu pula wawancara dengan Y sebagai staff sekolah beliau menyatakan “biasa rapat pembagian tanggungjawab siapa-siapa orang yang menangani ini-itu, seberataan kebagian. Aktivitas pengorganisasian lainnya adalah rapat penerimaan

---

<sup>142</sup> Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 09 Mei 2016

siswa baru. Pada rapat tersebut guru membuat kepanitiaan untuk menyambut penerimaan siswa baru tersebut.<sup>143</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara Y selaku staff sekolah menggunakan bahasa indonesia “ rapat sekolah dalam hal penerimaan siswa baru itu menentukan siapa saja dari personil sekolah yang bertanggung jawab dalam hal penerimaan dan penyambutan siswa baru.

### **c) Pelaksanaan Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Untuk proses pelaksanaan yang direncanakan oleh SMAN 2 Amuntai berlangsung dengan lancar sesuai dengan tanggung jawab masing-masing panitia, seperti pengarsipan guru yang menjabat di tata usaha sekolah dan masalah administrasi lainnya. Untuk pelaksanaan rencana penerimaan siswa baru, biasanya kepala sekolah yang memberikan instruksi kepada guru untuk melaksanakan rencana yang sudah diatur yang dipantau kepala sekolah. Misalnya dalam hal pemesanan brosur, spanduk, poster, pamflet, lalu penentuan lokasi pemasangan, dan pemasangannya.

Wawancara dengan kepala sekolah beliau menyatakan bahwa “mun pelaksanaannya kami ni ada sudah ada bagian yang melakukan pemesanan brosur, phamplet dan lain-lain sesuatu yang berhubungan lawan pelaksanaan penerimaan siswa baru biasanya J sebagai pesuruh sekolah disuruh pabila sudah tuntung inya yang meambil bisa dibantu dengan guru-guru atau staff lainnya.imbah tu mun penentuan lokasi kami sudah tentukan ditempat-tempat strategis pang diparak

---

<sup>143</sup> Wawancara Staff TU Y, 11 Mei 2016

lampu merah, lawan lokasi yang rami-rami tu pang, lama pelaksanaanya tergantung, tidak bisa memastikannya tapi biasanya memakan waktu 1 mingguan lebih.<sup>144</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “dalam pelaksanaan pemasaran pendidikan sudah ada staff bagian yang melakukan pemesanan brosur, phamplet, dan sebagainya dan biasanya J sebagai pesuruh sekolah diberi tugas apabila pemesanan selesai dibuat dia yang mengambilnya bisa juga dibantu oleh guru dan staff lainnya.penentuan lokasi ditempat strategis seperti di dekat lampu merah, dan lokasi yang ramai, lama pelaksanaannya kurang lebih 1 minggu.

Begitupula wawancara dengan J sebagai pesuruh di sekolah beliau menyatakan bahwa “iih, biasanya kepsek menyuruhi aku yang meambil pesanannya, imbah tu pabila tuntung biasa kaya brosur, phamplet, spanduk dan lain-lainnya apabila banyak itu langsung dikirim kesekolah, kaina aku konfirmasikan lawan kepsek pada barangnya sudah itu, imbah tu kami semuanya guru, kepsek lawan staff langsung kelokasi pang meandak dan masangnya, itu yang spanduk, lawan phamplet.mun brosur dibagi akan lawan masing-masing guru, staff, siswa, setiap orang dapat 20 lembar. Hagan dibagi akan kekawan nang

---

<sup>144</sup> Wawancara Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 09 Mei 2016

bisi anak yang lulus SMP, atau MTs, tetangga parak rumah, kerabat dan sebagainya.<sup>145</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara J sebagai pesuruh sekolah menggunakan bahasa indonesia “ iya, biasanya kepala sekolah menyuruh saya untuk mengambil pesanan phamplet, brosur, spanduk dan sebagainya apabila sudah selesai dibuat dan dikirim kesekolah, nanti saya konfirmasi dengan kepala sekolah kalau semuanya sudah siap dan lengkap, setelah itu saya, staff dan sebagian guru langsung kelokasi yang sudah ditentukan untuk meletakkan dan memasangnya. Kalau brosur dibagikan masing-masing ke guru, staff, siswa sebanyak 20 lembar untuk dibagikan kekerabat atau teman yang baru lulus SMP atau MTs.

Jadi, untuk pelaksanaan pemasaran pendidikan di SMAN 2 Amuntai sudah terorganisir dengan baik oleh kepala sekolah untuk dilaksanakan oleh personil sekolahnya yang mana sudah penanggung jawab untuk bagian pelaksanaannya.

#### **d) Pengendalian Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Adapun pada tahap controlling atau pengendalian, ada pada kepala sekolah. Kepala sekolah bertanggung jawab mengontrol segala hal yang berkaitan dengan keuangan, fasilitas dan sarana prasarana keseluruhan untuk semua sekolah dan juga proses jalannya program pendidikan di SMAN 2 Amuntai. Jadi disini

---

<sup>145</sup> Wawancara J pesuruh sekolah, tanggal 11 Mei 2016



kepala sekolah banyak mengambil andil segala hal dalam control tentang SMAN 2 Amuntai.

Wawancara dengan kepala sekolah tentang controlling beliau menyatakan bahwa “untuk proses pengendalian atau controlling itu biasanya rajin aku, bagian wakasek, lawan bendahara mengontrolnya dari keuangan, sarana prasarana sampai apa-apa yang kurang dari perencanaan lawan pelaksanaan hagan kaya persiapan penerimaan siswa baru. Kदा hagan penerimaan jua keperluan apa-apa kah yang kurang dalam proses pembelajaran biasanya dikontrol juga tu.”<sup>146</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “proses controlling biasanya saya, bagian wakasek, dan bendahara untuk mengontrol keuangan, sarana prasarana sampai apa saja yang kurang dari perencanaan dan pelaksanaan dari persiapan penerimaan siswa baru. Tidak hanya untuk keperluan penerimaan siswa baru, tetapi hal lainnya dalam proses pembelajaran juga dikontrol juga.

Adapun wawancara dengan AF selaku wakasek sarana dan prasarana menyatakan bahwa “ disini kalau masalah kontrol, rajin kepala sekolah, komite sekolah dan wakasek selain aku yang mengontrol berataan.”<sup>147</sup>

---

<sup>146</sup> Wawancara Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 09 Mei 2016

<sup>147</sup> Wawancara AF tanggal 11 mei 2016

Disini penulis memperjelas wawancara AF selaku wakasek sarana dan prasarana menggunakan bahasa indonesia “untuk kontrol, biasanya kepala sekolah, komite sekolah dan wakasek selain saya yang akan mengontrol semuanya.

## **2. Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat SMAN 2 Amuntai**

Dalam dunia pemasaran, khususnya pemasaran jasa pendidikan, upaya sekolah dalam meningkatkan minat masyarakat khususnya di SMAN 2 Amuntai dengan menggunakan 7 unsur bauran jasa pendidikan yang mana keadaan 7 unsur bauran pemasaran sangat penting untuk diperhatikan 7 unsur ini sangat berperan penting dalam mempengaruhi persepsi pelanggan jasa sehingga para pelanggan sampai pada keputusan untuk membeli atau tidak jasa pendidikan yang ditawarkan. Berikut adalah ketujuh unsur tersebut:

### **a) Produk Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Pada bab II tesis ini sudah dijabarkan bahwa pendidikan dikategorikan dalam produk layanan jasa dalam layanan jasa yang ditawarkan adalah sebuah pengalaman bukan produk fisik yang bisa berpindah kepemilikan. Sekolah menyediakan layanan pendidikan dan pembelajaran untuk para siswa dan orangtua siswa sebagai pelanggan yang membutuhkan dan menggunakan layanan jasa pendidikan dan pembelajaran yang disediakan oleh sekolah. Oleh karena itu dalam dunia pemasaran penyedia jasa pendidikan, sekolah harus menawarkan produk jasa pendidikan yang akan menarik minat para pelanggan untuk

membelinya. Proses pembelian atau transaksi jasa pendidikan oleh pelanggan diawali dengan mendaftarkan diri pada sekolah yang menarik minat mereka.

Salah satu hal penting yang menarik minat pelanggan untuk mendaftar pada sebuah sekolah adalah karena produk jasa yang ditawarkan oleh sekolah tersebut. Produk jasa pendidikan didefinisikan sebagai penawaran jasa pendidikan yang ditawarkan sekolah dan secara normal meliputi aktifitas pembelajaran dan jasa pendidikan lainnya. Jadi yang dimaksud dengan penawaran produk bukan sekedar produk itu sendiri tetapi manfaat yang diterima pelanggan.

Hal yang pertama dalam pemasaran jasa pendidikan adalah produk jasa yang ditawarkan. Sebaik apapun promosi dan iklan yang ditawarkan, apabila produk yang ditawarkan tidak berhasil memuaskan pelanggan, maka pelanggan akan meninggalkan produk tersebut cepat atau lambat. Dalam bidang jasa pendidikan, yang dimaksud dengan produk adalah bentuk, jenis, dan ragam program jasa pendidikan yang ditawarkan kepada pelanggan apabila mereka memutuskan untuk mendaftarkan anak mereka menjadi siswa-siswi di SMAN 2 Amuntai.

Di SMAN 2 Amuntai, selain produk jasa inti yang ditawarkan, yaitu program kegiatan belajar mengajar yang dimulai pada pagi jam 07.30 dan berakhir pada siang hari dengan jam yang berbeda, pada hari senin-kamis dan sabtu kegiatan belajar mengajar berakhir jam 14.30 WITA sedangkan pada hari jumat berakhir pada jam 11.30 WITA. Di SMAN 2 Amuntai juga menawarkan jurusan kelas khusus olahraga, selain IPA, IPS.

Menurut kepala sekolah tentang produk beliau menyatakan bahwa “ produk atau program yang sekolah ini ada kelas IPA, IPS, kelas khusus olahraga (KKO), kegiatan ekstrakurikuler, muatan lokal. Kelas khusus olahraga ini sebagai kelas barulah, karena banyak dari siswa kami sebelum adanya kelas olahraga ini banyak dari siswa kami ini memenangkan lomba dari perlombaan olahraga, penghargaan dan piala yang kami raih dari perlombaan olahraga ini banyak itulah kenapa ditambahkan program studi baru kelas khusus olahraga bagi siswa yang dasar minat dan kecenderungannya kesana. Untuk pelajaran sama saja kaya kelas IPA dan IPS, di kelas khusus olahraga ini ada mata pelajaran khusus keolahragaan sesuai program studinya juga, muatan lokal kami di sekolah ini mewajibkan untuk mengikutinya seperti otomotif, sulam, jahit, itu hal yang bekal kekanakan yang kadda kawa menempuh pendidikan yang lebih tinggi atau kuliah jadi bukannya ada kreativitas atau kebiasaan yang imbang lulus kaina.<sup>148</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa Indonesia “produk atau program di sekolah ini ada kelas IPA, IPS, KKO, kegiatan ekstrakurikuler, dan muatan lokal. Kelas olahraga itu kelas baru di sekolah ini karena banyak dari siswa sebelum adanya kelas olahraga banyak memenangkan perlombaan olahraga, jadi ditambahkan lah program KKO untuk siswa yang mempunyai minat di olahraga. Untuk pelajaran sama seperti kelas IPA dan IPS, jadi di kelas ini ada mata pelajaran khusus sesuai jurusannya olahraga,

---

<sup>148</sup> Wawancara Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 23 Mei 2016

untuk pelajaran muatan lokal di SMAN 2 Amuntai ini mewajibkan siswa mengikutinya seperti otomotif, sulam, jahit, itu untuk bekal siswa yang tidak bisa menempuh pendidikan yang lebih tinggi lagi seperti kuliah, jadi mereka ada keahlian setelah lulus dari sekolah ini.

Hal tersebut juga dinyatakan oleh HF selaku guru mulok otomotif, beliau menyatakan bahwa “ untuk produk sekolahan, biasanya jurusan kalo itu, selain jurusan IPA dan IPS, disini ada kelas khusus olahraga, itu kelas olahraga, lawan disini ada otomotif lawan menjahit dan kesenian di muatan lokal. Jadi ada keahlian imbah lulus SMAN 2 ni apa kebanyakan siswa dari yang kurang mampu, takutannya kada bisa melanjutkan kekuliah jadi ada keahlian otomotif, menjahit, dan kesenian lainnya dikuasai selama sekolah disini.”<sup>149</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara HF selaku guru mulok otomotif menggunakan bahasa indonesia “produk sekolah selain IPA dan IPS juga ada tambahan jurusan KKO atau kelas khusus olahraga, selain itu ada kelas otomotif, menjahit dan kesenian masuk dalam muatan lokal. Jadi siswa yang kurang mampu mempunyai keahlian yang mereka pelajari, seandainya tidak melanjutkan kuliah.

Adapun mata pelajaran yang diajarkan di SMAN 2 Amuntai adalah pendidikan agama, pendidikan alquran, bahasa arab, kewarganegaraan, penjaskes, matematika, sejarah, biologi, bahasa indonesia, geografi, fisika, ekonomi/akuntansi, sosiologi, kimia, TIK, pendidikan seni, pendidikan olahraga, bahasa inggris, mulok menjahit, mulok otomotif.

---

<sup>149</sup> Wawancara HF guru mulok otomotif tanggal 24 mei 2016

Selain produk inti, SMAN 2 Amuntai juga menawarkan produk tambahan yaitu berupa kelas olahraga, kesenian, kerajinan dan ekstrakurikuler. Ekstra kurikuler yang diselenggarakan di SMAN 2 Amuntai adalah pramuka, palang merah remaja, karateka, futsal voli, pelatihan internet, kesenian. Semua kegiatan ekstrakurikuler wajib diikuti oleh seluruh siswa-siswi di SMAN 2 Amuntai.

Selain kegiatan ekstrakurikuler diatas, menurut kepala sekolah SMAN 2 Amuntai, SMAN 2 Amuntai juga menambahkan muatan lokal lokal yang harus diikuti oleh semua siswanya diantaranya, otomotif khusus siswa putra, menyulam, dan menjahit khusus siswa putri (tapi bisa diikuti oleh siswa putra bagi yang berminat) dan juga SMAN 2 Amuntai sering menjuarai perlombaan karateka sekabupaten dan juga menjuarai perlombaan sepak bola, tenis meja, badminton dari kelas olahraga.

#### **b) Harga/biaya Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Harga jasa pendidikan adalah sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk memperoleh barang atau jasa. Jadi, uang yang dibayarkan untuk mendapatkan barang atau jasa adalah harga, begitu pula waktu dan tenaga yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa.

Adapun harga jumlah uang yang ditawarkan oleh SMAN 2 Amuntai bagi pelanggan jasa pendidikan adalah Untuk mendaftar masuk menjadi siswa di SMAN 2 Amuntai, orangtua anak tidak perlu membayar uang seragam dan SPP bulanan, karena uang dan untuk SPP dan seragam gratis tapi kami ada

menetapkan iuran perbulan sebesar Rp. 15.000 persiswa yang mana uangnya untuk kegiatan siswa juga.<sup>150</sup>

Tetapi untuk iuran bulanan, SMAN 2 Amuntai menetapkan nominal harga yang tidak besar yaitu Rp. 15000,- perbulanannya yang mana uang tersebut untuk keperluan kegiatan belajar siswa, konsumsi kegiatan perlombaan, pembaharuan alat-alat ekstrakurikuler dan olahraga.

Begitupula yang dinyatakan H sebagai staff TU bahwa “sekolah kada membebani siswa bayar SPP, menukar seragam, lawan menukar buku paket pelajaran sekolah itu semua gratis semua ditanggung sekolah cuma disekolah ni menetapkan siswanya membayar iuran perbulannya Rp. 15000 itu hagan kegiatan siswa jua duitnya.<sup>151</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara H selaku staff TU menggunakan bahasa indonesia “sekolah tidak membebani siswa dengan membayar SPP, membeli seragam, sama buku pelajaran, semua itu gratis ditanggung sekolah, di sini siswa wajib membayar iuran sekolah sebesar Rp. 15.000 uangnya untuk kegiatan siswa itu sendiri.

Berdasarkan pernyataan dari kepala sekolah dan H bahwa, SMAN 2 Amuntai tidak menetapkan uang iuran yang begitu besar kepada peserta didiknya, karena biaya buku pelajaran, seragam, dan SPP itu sudah dari bantuan pemerintah,

---

<sup>150</sup> Wawancara Kepala sekolah SMAN 2 Amuntai H.Midehan Nabhani, M.Pd, tanggal 23 Mei 2016

<sup>151</sup> Wawancara H staff TU, tanggal 24 mei 2015

SMAN 2 Amuntai berusaha meringankan harga pendidikan yang harus dibayar oleh orang tua siswa.

Menurut HT selaku orangtua murid menyatakan bahwa sekolah SMAN 2 ni sudah termasuk murah banar, SPP gratis, seragam gratis, buku gratis, paling iuran banarai 15ribu tiap bulan, itu kada papa termasuk murah duitnya gasan kegiatan kakanakan disekolah jua.<sup>152</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara HT selaku orangtua murid menggunakan bahasa indonesia “SMAN 2 Amuntai termasuk biaya sekolah murah, SPP, seragam, buku gratis, tetapi iuran saja membayar sebesar Rp. 15.000, itu tidak masalah karena uangnya untuk kegiatan pembelajaran siswa juga.

Dan berdasarkan orangtua murid sendiri merasa tidak mempermasalahkan iuran yang ditetapkan sekolah, karena pada dasarnya iuran itu untuk kegiatan anak mereka disekolah.

### **c) Lokasi Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Yang disebut *market place* dalam dunia bisnis manufaktur, biasanya disebut saluran distribusi atau lokasi dalam pemasaran bidang jasa, termasuk jasa pendidikan. Saluran distribusi adalah lokasi tempat dimana dan bagaimana terjadi interaksi jasa pendidikan. Pertukaran atau transaksi terjadi antara penyedia jasa pendidikan, yaitu sekolah, dengan pelanggan jasa pendidikan, yaitu siswa. Lokasi atau saluran distribusi jasa pendidikan mencakup segala sesuatu terkait lokasi fisik jasa pendidikan seperti bangunan sekolah, tanah, ruang kelas, peralatan

---

<sup>152</sup> Wawancara HT orangtua murid SMAN 2 Amuntai, tanggal 24 mei 2015



pendidikan, serta fasilitas pendidikan lainnya serta lingkungan dimana sekolah itu berada dan aksesibilitas menuju lokasi pendidikan tersebut. Aksesibilitas lokasi jasa pendidikan mencakup letak dan jarak dimana lokasi jasa pendidikan berada. Selain itu, saluran distribusi jasa pendidikan juga meliputi penampilan fisik lokasi jasa pendidikan dan fasilitas distribusi jasa pendidikan. Lokasi jasa pendidikan sangat penting karena produk jasa pendidikan tidak bisa distok atau ditumpuk seperti produk manufaktur. Hal ini membuat para pelanggan harus datang dan berhadir di lokasi jasa pendidikan untuk mendapatkan layanan jasa pendidikan.

SMAN 2 Amuntai adalah sekolah menengah atas negeri yang beralamatkan di jalan. Kebayuran sungai dikum amuntai yang mana posisinya bukan pada kompleks pendidikan yang mana sekolah tersebut terletak jauh agak kebelakang dari kompleks pendidikan seperti sekolah SMAN 1 Amuntai, MAN 1 amuntai, Man 2 Amuntai, SMK 1, SMK 2, dan SMK 3, dan SMAN 2 Amuntai.<sup>153</sup> SMAN 2 Amuntai ini dipilih menjadi penelitian ini karena lokasinya agak jauh kebelakang tetapi sekolah tersebut mampu untuk menambah siswa yang masuk kesana walaupun jumlahnya tidak terlalu besar peningkatannya.

Akses jalan menuju SMAN 2 Amuntai relatif lancar dan jarang terjadi kemacetan. Dan jalan menuju SMAN 2 Amuntai jalannya cukup kecil, hanya bisa 1 mobil yang masuk, dan itupun bukan jalanan yang lebar, karena lokasinya yang

---

<sup>153</sup> Observasi peneliti tanggal 24 mei 2016

masuk kedalam, menuju SMAN 2 Amuntai terdapat papan nama bertuliskan SMAN 2 Amuntai menuju kearah kiri dengan jarak 300 M.<sup>154</sup>

Kepala sekolah menyatakan bahwa “Itu pang andak sekolahan SMAN 2 Amuntai, sedikit jauh kebelakang andaknya, lawan lain kompleks pendidikan jua. Mungkin disitu jua masalahnya maka peminat yang handak sekolah disini kurang. Tapi alhamdulillah, tiap tahun ada haja peningkatan yang handak sekolah disini walaupun kada banyak banar”.<sup>155</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia SMAN 2 Amuntai lokasinya cukup jauh kebelakang, bukan kompleks pendidikan. Mungkin itu yang menjadi permasalahannya kurangnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya disini. Tapi, saya bersyukur, tiap tahun ada peningkatan yang bersekolah disini walaupun tidak banyak.

Bangunan SMAN 2 Amuntai terbuat dari beton semen, ketika sampai didepan SMAN 2 Amuntai berjalan kira-kira 100M masuk kedalam, didepannya ada ruang guru, ruang staff tata usaha dan ruang kepala sekolah SMAN 2 Amuntai. Dibelakang ruang guru, staff TU, dan ruang kepala sekolah adalah ruang pembelajaran siswa SMAN 2 Amuntai. Disamping ruang guru ada lapangan bola basket. Dan dibelakang dari ruang pembelajaran siswa di SMAN 2 Amuntai ada lahan kosong yang biasa digunakan siswa untuk bermain sepak bola.<sup>156</sup>

---

<sup>154</sup> Observasi peneliti tanggal 24 mei 2016

<sup>155</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 24 mei 2016

<sup>156</sup> Observasi peneliti tanggal 24 mei 2016

#### **d) Promosi Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Promosi diartikan disini sebagai aktifitas mengkomunikasikan jasa pendidikan yang disediakan dengan tujuan menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan masyarakat akan produk jasa yang ditawarkan. Aktivitas promosi ini adalah unsur penting dalam rangka memasarkan sebuah lembaga pendidikan sehingga bisa banyak diminati. Selain aktivitas promosi, pemilihan waktu yang sesuai untuk dilakukannya promosi juga penting untuk masyarakat bisa memproses informasi yang diterima dan mempertimbangkan untuk membeli jasa yang ditawarkan.

Di SMAN 2 Amuntai, aktifitas promosi yang dilakukan adalah dengan cara membagikan brosur, meletakkan spanduk, dan phamplet yang diletakkan di pinggir jalan besar yang letaknya strategis dan dibagikan kepada para siswa dan para guru untuk disebar dengan bersambung tangan.<sup>157</sup>

Dengan kegiatan tersebut sekolah menginformasikan produk jasa yang mereka tawarkan dan sediakan untuk membujuk masyarakat untuk memakai produk jasa mereka.

Adapun wawancara dengan kepala sekolah beliau menyatakan bahwa “promosi kami tidak hanya melalui media iklan, tetapi juga melalui event perlombaan olahraga sekolah di luar sekolah, mulut ke mulut dan Ketika masa penerimaan siswa baru, para guru berpencar ke sekolahan MTs dan SMP. Pada

---

<sup>157</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 24 mei 2016

saat itu, guru SMAN 2 Amuntai ada yang bertugas memberikan brosur untuk guru SMP ataupun MTs.<sup>158</sup>

Adapun wawancara dengan kepala sekolah terkait promosi lewat media online beliau menyatakan bahwa “dulu ada promosi lewat blogger sama facebook, lawas dah tu tapi wahini kada lagi karena jarang update di media sosial.<sup>159</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “dulu pernah promosi lewat blogger dan facebook, itu sudah lama sekali, sekarang tidak lagi karena tidak terlalu sering update di media sosial.

Adapun waktu mulai dilakukannya promosi pada bulan April-Juni.<sup>160</sup> Akhir tahun ajaran ini adalah waktu dimana semua sekolah akan menerima siswa baru. Pada akhir tahun ajaran inilah kepala sekolah, staff, guru dan siswa dari SMAN 2 Amuntai mulai aktif mempromosikan sekolah mereka dengan media yang telah dibuat. Masa pendaftaran SMAN 2 Amuntai ditentukan oleh kepala sekolah dan para staff juga guru adalah dari mei sampai akhir juni sesudah penerimaan sekolah-sekolah menengah atas negeri lainnya sehingga diharapkan bahwa bagi siswa yang tidak berhasil masuk ke sekolah negeri atas lainnya diharapkan akan mendaftar ke SMAN 2 Amuntai.

Disini wawancara tidak hanya di lakukan pada guru, staff dan kepala sekolah saja, tetapi kepada orangtua murid. Menurut ST, selaku orangtua murid MH menyatakan bahwa “aku melihat SMAN 2 ni, banyak meandak spanduk,

---

<sup>158</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 24 mei 2016

<sup>159</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 24 mei 2016

<sup>160</sup> Wawancara kepala sekolah tanggal 24 mei 2016

lawan phamplet di jalanan, laluan jalan aku kepasar hari-hari. Anak ku tahun semalam dulu ni sudah lulus tsanawiyah jadi ku masukkan akan ke SMAN 2 ja olehnya gratis pang, lawan dangar-dangar SMAN 2 ni bagus lawan banyak memenangkan perlombaan, lawan prestasinya bagus haja tu apa UAN semalam lulusan berataan jar, berarti bagus sekolahan tu. Tapi yaitu pang andaknya tu tekebelakang pang sedikit pada kompleks sekolahan lainnya. Tapi aku lawan abahnya kada masalah, anak gin kada masalah, jar kuitan ku, mun tekebelakang sadikit bagus, tasunyi, jadi kawa inya fokus, kada bising jar.<sup>161</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara ST orangtua murid menggunakan bahasa indonesia “saya lihat sekolah SMAN 2 Amuntai ini banyak meletakkan spanduk, phamplet di jalan-jalan melewati pasar. Anak saya tahun kemarin lulus tsanawiyah jadi saya menyekolhkannya ke SMAN 2 Amuntai karena gratis, sering memenangkan perlombaan olahraga juga untuk UAN rata-rata tidak ada yang tidak lulus, berarti sekolah ini cukup bisa berprestasi. Tapi, masalahnya hanya letak sekolahnya saja yang agak jauh kebelakang dan bukan kompleks sekolah seperti lainnya. Tapi saya selaku orangtuanya dan anak saya tidak mempermasalahkan letak sekolahnya, kata orangtua saya kalau letak sekolah agak sepi itu bagus, jadi anak saya nanti bisa fokus belajar, karena tidak berisik oleh lalu lalang jalanan.

---

<sup>161</sup> Wawancara orangtua murid tanggal 24 mei 2016

### **e) Sumber Daya Manusia Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Sumber daya manusia dalam jasa pendidikan adalah semua individu yang terlibat dalam pengelolaan jasa pendidikan di SMAN 2 Amuntai. Maka dalam hal ini yang dimaksud dengan sumber daya manusia jasa pendidikan di sekolah ini tentu saja adalah semua individu yang termasuk dalam kepengurusan harian, serta yang utama adalah kepala sekolah dan para guru yang menjalankan kegiatan akademik di SMAN 2 Amuntai.

Yang dimaksud dalam sumber daya manusia jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai adalah kepala sekolah beserta tenaga kependidikan yang ada, struktur organisasi begitu pula keadaan guru secara umum sudah digambarkan pada profil SMAN 2 Amuntai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah beliau menyatakan bahwa “guru-guru di sekolah ini sesuai dengan latar belakang pendidikan masing-masing mata pelajaran yang diajarkan. Hanya ada beberapa personil sekolah yang tidak sesuai dengan jabatannya, seperti dalam surat menyurat, pengarsipan dan staff TU.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah dalam hal pemberdayaan guru beliau menyatakan bahwa “biasanya guru lawan staff karyawan di sekolah ni ku suruh meumpati pelatihan dan penguasaan teknologi informasi diluar sekolah dan kegiatan lainnya jua.<sup>162</sup>

---

<sup>162</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 26 mei 2016

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “guru dan staff karyawan di sini saya suruh untuk mengikuti pelatihan dan penguasaan teknologi informasi di luar sekolah dan kegiatan lainnya juga”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah tentang perekrutan guru dan karyawan beliau menyatakan bahwa “kami jarang menerima perekrutan guru karena disini banyak dah gurunya dan rata-rata guru disini statusnya PNS di bidangnya masing-masing. Kalaupun ada kami membutuhkan guru biasanya melalui mulut-kemulut ja dari personil guru-guru yang ada, pabila ada lalu kami tes, apakah layak diambil jadi guru disini atau kada, kayaitu jua karyawan.”<sup>163</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “kami jarang menerima perekrutan karena guru-guru disini sudah banyak dan kebanyakan berstatus PNS dengan latar belakang pendidikan masing-masing. Seandainya ada kami memerlukan guru, pencarian guru melalui mulut-kemulut lewat personil sekolah, nanti kami tes apakah layak mengajar menjadi guru atau tidak, begitu juga karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah beliau menyatakan bahwa “kami disekolahan ni semaksimal mungkin pang memberikan pelayanan terbaik gasan peserta didik disini lawan yang handak sekolah disini.contohnya misalnya kuwitannya handak menyekolah akan anaknya kesini. Disini kami membantu menjawab pertanyaan yang di lontarkan orangtua murid terkait

---

<sup>163</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 26 mei 2016

masalah sekolah. Tapi jarang pang yang istilahnya betakun-takun, imbah maisi formulir pendaftaran sudah ai. Kaina kami baritahukan tanggal sekian pembagian seragam lawan buku gasan anaknya.<sup>164</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “di SMAN 2 Amuntai saya selaku kepala sekolah dan personil lainnya semaksimal mungkin memberikan pelayan yang terbaik untuk peserta didik dan calon peserta didik, seperti orangtua yang akan menyekolahkan anaknya kesini, kami membantu menjawab pertanyaan yang ditanyakan orangtua murid terkait masalah sekolah. Tapi, orangtua siswa hampir tidak ada yang bertanya, setelah mengisi formulir pendaftaran sekolah nanti kami dari pihak sekolah memberitahukan kapan pembagian seragam dan buku untuk calon peserta didik.

Dalam wawancara dengan kepala sekolah “Disini para guru wajib memakai pakaian dinas, berpakaian bagi guru laki-laki dan perempuan wajib sopan, bagi perempuan terserah mau pakai rok atau celana asal sopan dan tidak memakai perhiasan dan berdandan berlebihan.<sup>165</sup>

Wawancara dengan MH selaku guru di SMAN 2 Amuntai beliau menyatakan “ benar disini tidak ada peraturan yang mewajibkan guru perempuan harus memakai rok, saya memakai celana dinas karena lebih nyaman daripada rok, asal rapi dan sopan aja.<sup>166</sup>

---

<sup>164</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 26 mei 2016

<sup>165</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 26 mei 2016

<sup>166</sup> Wawancara dengan guru MH tanggal 26 mei 2016



#### **f) Bukti Fisik Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Bukti fisik jasa pendidikan adalah unsur berwujud yang memperlancar kinerja jasa pendidikan. Bukti fisik memungkinkan pelanggan untuk melihat langsung keadaan benda-benda yang menghasilkan jasa pendidikan seperti keadaan sekolah, halaman sekolah, fasilitas sekolah seperti perpustakaan, laboratorium, kamar kecil, dan bahkan raport prestasi anak sebagai bukti hasil dari jasa pendidikan yang diterima.

Lahan area dan luas area bangunan yang dimiliki SMAN 2 Amuntai sangat memadai, bahkan bisa dibidang sangat luas. Halaman sekolah dan lahan parkir pun sangat memadai. Yang memprihatinkan dari bukti fisik SMAN 2 Amuntai ialah tidak banyak mengalami renovasi atau rehabilitasi yang signifikan sehingga keadaan gedungnya terlihat biasa saja.

Menurut kepala sekolah “fisik sekolahan kami ni ya kaini pang, renovasi tu begimitan, lahan kami dibelakang tu luas banar itu rencana handak di ulah lapangan sepak bola, Tapi belum lagi kami handak merenovasi halaman sekolahan depan dulu, biar dilihat dari luar sekolah bagus.”<sup>167</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “fisik SMAN 2 Amuntai ini ya seperti ini, melakukan renovasi bertahap, lahan di belakang sekolah masih kosong dan lumayan luas dan akan direncanakan untuk membuat lapangan sepak bola, tetapi kami ingin merenovasi halaman depan dulu, supaya terlihat lebih bagus dari luar halaman depan sekolah.

---

<sup>167</sup> Wawancara kepala sekolah tanggal 26 juli 2016

Menurut HH selaku orangtua siswa, menyatakan bahwa fisik sekolah menurut aku ni bagus ai sudah yang penting kakanakan kawa belajar, kada ribut oleh kandraan di jalan, tenang. Halamannya gin luas banar.<sup>168</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara HH selaku orangtua siswa menggunakan bahasa indonesia “menurut saya fisik sekolah lumayan bagus, yang terpenting siswa bisa belajar, tidak berisik oleh lalu lintas sepeda motor dan mobil di jalan, tempatnya tenang dan halaman juga luas sekali.

#### **g) Proses Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai**

Sebagaimana dijelaskan pada bab II yang berisi kajian teori, yang dimaksud dengan proses jasa pendidikan adalah prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Jadi, termasuk dalam proses adalah seluruh aktifitas kerja melibatkan prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, aktifitas-aktifitas, rutinitas-rutinitas, serta mekanisme penyaluran jasa pendidikan kepada pelanggan.

Terkait dengan proses jasa pendidikan ini, peneliti memfokuskan pada masalah prosedur, rutinitas, penugasan, dan penjadwalan penyampaian jasa pendidikan sehari-hari. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengamatan selama beberapa hari disertai wawancara, dengan siswa, guru, dan penjual jajanan di sekitar SMAN 2 Amuntai.

Sesuai jadwal yang telah ditetapkan maka proses jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai dimulai setiap hari pada jam 07.30 WITA ketika bel tanda masuk

---

<sup>168</sup> Wawancara HH orangtua murid, tanggal 26 juli 2016

dibunyikan oleh guru yang sudah datang. Yang terlebih dahulu datang biasa kepala madrasah dilanjutkan dengan guru dan staff lainnya. Bagi siswa yang terlambat biasanya dikenakan hukuman membersihkan halaman sekolah ketika jam pelajaran sekolah berakhir., dengan adanya hukuman tersebut, menurut kepala sekolah SMAN 2 Amuntai agar siswa-siswinya lebih disiplin dalam peraturan sekolah.<sup>169</sup>

Pergantian jam pelajaran ditandai dengan berbunyinya bel .untuk pergantian bel pelajaran bel selalu berbunyi dua kali dan untuk istirahat bel berbunyi tiga kali. Sebagai tanda jam pulang, bel berbunyi satu kali lebih panjang. Tidak ada jadwal guru piket yang bertugas membunyikan bel. Hal tersebut biasanya dilakukan bersama-sama dan oleh siapa saja yang ada dikantor pada saat itu.

Pada saat bel istirahat kedua berbunyi, para siswa dan guru yang muslim yang tidak berhalangan langsung disuruh berkumpul di musholla sekolah untuk melaksanakan shalat dzuhur berjamaah bersama kepala sekolah, guru, staff dan siswa-siswi SMAN 2 Amuntai, setelah selesai shalat berjamaah dari musholla sekolah, biasanya para guru dan siswa diberikan waktu istirahat selama 5 menit, sebelum melanjutkan pelajaran.

Sepanjang pengamatan peneliti, jadwal dan rutinitas proses belajar mengajar di SMAN 2 Amuntai berjalan sesuai dengan yang ditetapkan sekolah.<sup>170</sup>

---

<sup>169</sup> Wawancara kepala sekolah tanggal 28 mei 2016

<sup>170</sup> Observasi tanggal 30 mei 2016

Wawancara dengan kepala sekolah beliau menyatakan bahwa “disini ada beberapa guru dan wakasek yang diberikan tugas tambahan seperti menjadi wali kelas, kegiatan ekstrakurikuler, dan membantu di bagian pengarsipan dan surat menyurat sekolah.”<sup>171</sup>

Wawancara dengan kepala sekolah beliau menyatakan “kami ini sekolah menetapkan aturan ketidakhadiran siswa kami disiplin. Kalau ada yang terlambat kami catat namanya siapa kelas berapa, sebelum pulang harus membersihkan halaman depan sekolah. Wajib itu. Kalau guru yang terlambat jarang banget, misalnya guru itu ada keperluan sampai harus terlambat beliau harus memberitahu pihak sekolah atau aku pada terlambat misalnya besok dengan alasan yang jelas. Kalau guru yang terlambat kami denda Rp. 100.000,-. Denda denda bagi keterlambatan guru urusan sekolah juga banget. Kalau urusan pribadi ketidakhadiran guru itu disiplin juga ketidakhadiran siswa.”<sup>172</sup>

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa Indonesia “peraturan di sekolah ini sedikit disiplin, kalau ada siswa yang terlambat kami catat nama dan kelas berapa sebelum pulang sekolah siswa yang terlambat harus membersihkan halaman sekolah dulu. Kalau guru yang terlambat di denda Rp.100.000,-, tanpa alasan yang jelas. Tapi itu jarang sekali terjadi. Uang dari denda tersebut untuk keperluan sekolah juga bukan untuk pribadi.

Menurut guru GH beliau menyatakan bahwa “hih disini peraturannya kayak gitu kalau ada yang terlambat guru, staff didenda, maka ketidakhadiran sedikit denda, Rp.100.000,- perorangnya. Bagus juga banget ketidakhadiran tu menetapkan peraturan kayak gitu. Dulu ada aja salah satu guru, terlambat ketidakhadiran denda aja bayar langsung ke bendahara sekolah lawan disaksikan staff lawan ketidakhadiran pas pada saat ketidakhadiran bayar. Imbah itu jarang lagi ada yang terlambat guru ini datang. Kalau ketidakhadiran kadang masih ada yang terlambat. Tapi ketidakhadiran tau aja sudah kalau terlambat itu pada dihukum, pas bulanan sekolah membersihkan halaman sekolah dan lain-lain.kalau ketidakhadiran terlambat biasanya ketidakhadiran memberikan surat kepada orangtua murid.”<sup>173</sup>

---

<sup>171</sup> Wawancara kepala sekolah tanggal 28 Mei 2016

<sup>172</sup> Wawancara kepala sekolah tanggal 28 Mei 2016

<sup>173</sup> Wawancara guru GH tanggal 28 Mei 2016

Disini penulis memperjelas wawancara GH selaku guru menggunakan bahasa Indonesia “iya, SMAN 2 Amuntai menetapkan peraturan seperti itu, apabila guru, staff yang terlambat tanpa alasan yang tidak jelas maka akan didenda sebesar Rp.100.000,- perorangnya. Menurut saya bagus sekali kepala sekolah menetapkan peraturan seperti itu untuk menjaga kedisiplinan. Dulu ada seorang guru yang terlambat, lalu beliau denda kebagian bendahara yang disaksikan oleh staff dan kepala sekolah sendiri. Setelah itu beliau tidak terlambat lagi. Kalau untuk siswa terkadang masih ada yang terlambat, tapi siswa tersebut sudah tau apa hukuman bagi mereka yang terlambat yaitu membersihkan halaman setelah pulang sekolah. Kalau murid tersebut terlalu sering terlambat biasanya kepala sekolah akan memberikan surat peringatan kepada orangtua murid tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah beliau juga menyatakan bahwa “kami disekolah ini semaksimal mungkin yang memberikan pelayanan terbaik bagi peserta didik disini lawan yang handak sekolah disini. contohnya misalnya kuwitannya handak menyekolah akan anaknya kesini. Disini kami membantu menjawab pertanyaan yang di lontarkan orangtua murid terkait masalah sekolah. Tapi jarang yang istilahnya ketakun-takun, imbah maksi formulir pendaftaran sudah ai. Kaina kami baritahukan tanggal sekian pembagian seragam lawan buku gasean anaknya.<sup>174</sup>

---

<sup>174</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 26 Mei 2016

Disini penulis memperjelas wawancara kepala sekolah menggunakan bahasa indonesia “di SMAN 2 Amuntai saya selaku kepala sekolah dan personil lainnya semaksimal mungkin memberikan pelayan yang terbaik untuk peserta didik dan calon peserta didik, seperti orangtua yang akan menyekolahkan anaknya kesini, kami membantu menjawab pertanyaan yang ditanyakan orangtua murid terkait masalah sekolah. Tapi, orangtua siswa hampir tidak ada yang bertanya, setelah mengisi formulir pendaftaran sekolah nanti kami dari pihak sekolah memberitahukan kapan pembagian seragam dan buku untuk calon peserta didik.

Dalam wawancara dengan kepala sekolah “Disini para guru wajib memakai pakaian dinas, berpakaian bagi guru laki-laki dan perempuan wajib sopan, bagi perempuan terserah mau pakai rok atau celana asalkan sopan dan tidak memakai perhiasan dan berdandan berlebihan.<sup>175</sup>

Wawancara dengan MH selaku guru di SMAN 2 Amuntai beliau menyatakan “ benar disini tidak ada peraturan yang mewajibkan guru perempuan harus memakai rok, saya memakai celana dinas karena lebih nyaman daripada rok, asal rapi dan sopan aja.<sup>176</sup>

---

<sup>175</sup> Wawancara dengan kepala sekolah tanggal 26 mei 2016

<sup>176</sup> Wawancara dengan guru MH tanggal 26 mei 2016

### 3. Pembahasan Data Penelitian

#### 1. Analisis Data Fungsi POAC dalam Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai

Fungsi manajemen yang biasa disebut POAC adalah hal yang harus dijalankan dengan baik bagi sebuah lembaga pendidikan. Pada manajemen pemasaran, semua langkah, tindakan, dan aktifitas manajemen yang dilakukan untuk mencapai tujuan sekaligus untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Menurut teori Georange R. Terry sebagaimana yang dikutip oleh Burhanuddin dalam bukunya *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*, terdapat empat fungsi manajemen yaitu : (1) perencanaan (*Planning*); (2) Pengorganisasian (*Organizing*); (3) pelaksanaan (*Actuating*); dan (4) pengawasan (*Controlling*).<sup>177</sup> Oleh karena itu, dalam manajemen pemasaran, fungsi manajemen yang disebut POAC harus diselaraskan dengan kepuasan pelanggan. Berikut rekapitulasi penerapan POAC di SMAN 2 Amuntai.

Fungsi Manajemen (POAC) Pada Pemasaran Jasa Pendidikan di SMAN 2 Amuntai

##### a. Perencanaan Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai

Adanya aktifitas perencanaan pemasaran jasa pendidikan dalam rapat yang diadakan di sekolah sebelum ulangan semester yang melibatkan guru, kepala sekolah, staff, dan komite dalam hal menarik minat masyarakat

---

<sup>177</sup> Burhanuddin, *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), h. 33

untuk bersekolah di SMAN 2 Amuntai, tetapi perencanaan tersebut belum dikembangkan menjadi rencana yang tertulis dan terperinci dalam program jangka panjang, menengah dan pendek.

b. Pengorganisasian Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai.

Kepala sekolah menentukan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada para guru, dan staff yang terpilih dalam rapat untuk menyusun suatu program pemasaran seperti bagian mendesain brosur, bagian promosi, keuangan dan sebagainya. Pembagian tugas tersebut dilaksanakan oleh panitia yang terstruktur dan memiliki pembagian tugas masing-masing dan saling terorganisir satu sama lain dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab sesuai dengan yang diamanahkan. Hanya saja sekolah tidak mendokumentasikan siapa saja personil beserta tugasnya yang terlibat dalam pemasaran jasa pendidikan.

c. Pelaksanaan Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai.

Pelaksanaan pemasaran jasa pendidikan yang dilakukan sudah terorganisir dengan baik oleh para personil yang diberikan tugas dan tanggung jawab dalam hal pemasaran jasa pendidikan seperti periklanan dengan menggunakan brosur, spanduk, phamplet dan promosi melalui mulut ke-mulut juga melalui beberapa event perlombaan. Setiap kerja tim saling bekerjasama dan saling memantau dalam pelaksanaan pemasaran jasa pendidikan tersebut.



d. Pengendalian Pemasaran Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai.

Pengendalian atau yang biasa disebut *controlling* dalam pemasaran jasa pendidikan di sini kepala sekolah beserta wakasek bertanggungjawab mengontrol, memantau, dan mengkoordinasikan semua aktivitas yang berjalan dalam hal pemasaran jasa pendidikan. Setiap kinerja tim apapun itu yang dihasilkan selalu melaporkan kepada kepala sekolah. Di sini tim tidak semau-maunya dalam bekerja, semua tindakan yang dilaksanakan selalu dipantau dan dikooordinasikan.

Jadi berdasarkan teori dan hasil paparan data di atas, semua fungsi manajemen *planning, organizing, actuating, dan controlling* dijalankan sesuai dengan prosedur, hanya saja ada beberapa dokumen rapat yang tidak didokumentasikan di SMAN 2 Amuntai.

## **2. Analisis Data Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat SMAN 2 Amuntai**

Menurut Kotler dan Amstrong bauran pemasaran adalah sekumpulan alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk menerapkan strategi mereka untuk mencapai tujuannya.<sup>178</sup> Unsur bauran pemasaran ada tujuh. Ketujuh unsur ini saling terkait, saling membaaur, dan diorganisir serta digunakan dengan tepat sehingga dapat membantu mencapai tujuan pemasaran secara efektif dan efisien sekaligus mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan jasa pendidikan.

---

<sup>178</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Principles of Marketing*, (New Jersey, Pearson Prentice Hall, 2008), h. 216

### a. Produk Jasa Pendidikan

Menurut Kotler (1986), Produk jasa pendidikan merupakan penawaran jasa pendidikan yang ditawarkan sekolah dan secara normal meliputi aktivitas pembelajaran dan jasa pendidikan lainnya.<sup>179</sup> Berdasarkan teori di atas, bidang pendidikan dan bidang pemasaran layanan pendidikan termasuk dalam sektor layanan jasa. Yang termasuk ke dalam unsur produk dalam pendidikan adalah produk inti berupa proses belajar mengajar juga produk tambahan yang berupa jasa pengembangan minat dan bakat berupa kegiatan ekstra kurikuler yang disediakan dan difasilitasi oleh sekolah. Berikut adalah ringkasan produk jasa pendidikan, baik itu produk inti maupun produk tambahan, yang ada di SMAN 2 Amuntai.

#### Produk Jasa Pendidikan SMAN 2 Amuntai

Produk Inti Jasa Pendidikan	: Kegiatan belajar mengajar 55 jam dalam seminggu dan les tambahan bagi siswa kelas XII
Jam mulai pelajaran	: 07:30 pagi
Jam berakhir pelajaran	: Senin : 14.00 Selasa – Kamis : 14.00 Jumat : 11.30 Sabtu : 14.00
Durasi satu jam pelajaran	: Kurang lebih 45 menit

---

<sup>179</sup> David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 80

- Produk tambahan : Kelas Khusus Olahraga, Pramuka, futsal, basket, voli, pramuka, PMR, internet, seni lukis, otomotif, menyulam menjahit.
- Usaha pengembangan produk : Masih terus mengembangkan dengan produk tambahan.

Jadi berdasarkan teori dan paparan data diatas, bahwa produk jasa di SMAN 2 Amuntai, selain aktivitas mata pelajaran pada umumnya juga ada produk tambahan yaitu Kelas Khusus Olahraga (KKO) dan kegiatan ekstrakurikuler yang beragam.

#### **b. Harga/ Biaya Jasa Pendidikan**

Dalam dunia pendidikan, Pusdiklat Depdiknas (2008), Harga jasa pendidikan biasa disebut sebagai biaya pendidikan. Biaya pendidikan adalah nilai rupiah dari semua sumber daya (input) dalam bentuk natura (barang), pengorbanan, dan uang, yang dikeluarkan untuk seluruh aktivitas pendidikan.<sup>180</sup> jadi uang yang dibayarkan oleh pelanggan untuk memperoleh jasa adalah harga yang harus dibayar oleh pelanggan. Waktu serta tenaga yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk memperoleh sebuah produk adalah sebuah harga yang harus dibayar oleh pelanggan.

Harga jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai

- SPP : Gratis
- Iuran Bulanan : Rp. 15000,-/siswa

---

<sup>180</sup> *Ibid*, h. 106

Mendapatkan seragam, dan beberapa alat sekolah dengan gratis

Jadi berdasarkan teori dan paparan data diatas, peniadaan SPP ini adalah hal yang baik dan sangat membantu bagi siswa yang kurang mampu. Dan untuk iuran bulanan sebesar Rp.15000,- persiswa itu adalah uang untuk kegiatan ekstrakurikuler seperti pembelian alat-alat kegiatan olahraga/ ekstrakulikuler yang telah rusak, perlengkapan kesenian dan keterampilan lainnya.

### **c. Lokasi Jasa Pendidikan**

Menurut Kotler dan Fox saluran distribusi jasa pendidikan atau lokasi jasa pendidikan adalah proses dimana sekolah membuat program pendidikan serta jasa pendidikan dapat tersedia dan diakses oleh pasar sasaran jasa pendidikan.<sup>181</sup> Oleh karena itu lokasi saluran distribusi jasa pendidikan memiliki peran penting dalam menentukan laku atau tidaknya jasa pendidikan yang ditawarkan.

Lokasi jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai

Alamat : Jl. Kebayuran sungai dikum Amuntai

Gambaran lokasi : Lokasi SMAN 2 Amuntai terletak di daerah komplek perumahan yang agak kebelakang, jauh dari lokasi komplek sekolah kompetitor.

Kemudahan akses : Berjarak sekitar 3 kilometer dari jalan raya yang dilewati angkutan umum.

Terletak jauh dibelakang dari

---

<sup>181</sup> *Ibid*, h. 130

perumahan keluarga dan jalannya tidak begitu luas.

SMAN 2 Amuntai berada di ujung perumahan warga, akan tetapi, pengelola sekolah memasang papan nama SMAN 2 Amuntai di depan jalan menuju perumahan yang mana jarak dari depan perumahan ke sekolah 800 meter kedalam.

- Tempat parkir : Tersedia lahan parkir yang sangat luas di SMAN 2 Amuntai
- Ketersediaan lahan kosong : Masih tersedia lahan kosong dua kali ukuran sekolah sekarang
- Persaingan dengan sekolah kompetitor : Tidak terdapat sekolah kompetitor di sekitar sekolah SMAN 2 Amuntai, dikarenakan lokasi sekolah jauh agak kebelakang dari sekolah kompetitor

Jadi berdasarkan teori dan hasil paparan data diatas, pemilihan lokasi didirikannya SMAN 2 Amuntai tidak berada di komplek sekolahan lainnya karena berada di wilayah yang jauh kebelakang sehingga keadaan akses jalan sempit hanya bisa dilalui satu mobil dan dengan sekitar perumahan warga setempat. Sekitar SMAN 2 Amuntai tidak ada sekolah kompetitor lainnya. Disini pelanggan jasa lah yang mengeluarkan waktu dan tenaga pulang pergi ke sekolah.

Menurut Koes Soedijati, lokasi pendidikan yang ideal adalah yang berada cukup jauh dari kebisingan pabrik, lalu lintas dan hiruk pikuk kota.<sup>182</sup> Lokasi pendidikan jasa bisa saja berada sangat dekat atau bahkan berada di tengah perumahan atau permukiman masyarakat, namun pihak sekolah perlu bekerja sama dengan masyarakat untuk menjaga suasana sekitar sekolah tetap kondusif bagi siswa yang belajar dengan baik dan nyaman.

#### **d. Promosi Jasa Pendidikan**

Menurut Alma (2004), Promosi jasa pendidikan adalah salah satu bentuk komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk menginformasikan, mempengaruhi, membujuk, serta mengingatkan pelanggan tentang suatu lembaga pendidikan dan produk yang dimiliki.<sup>183</sup> Promosi perlu dilakukan dengan intensive ketika lokasi saluran distribusi jasa pendidikan tidak terletak di tempat yang ideal dan strategis.

Promosi jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai

- Jenis :
1. periklanan meliputi spanduk, brosur, phamplet
  2. komunikasi personal melalui mulut ke mulut
  3. para siswa mengikuti lomba di luar dan memenangkan perlombaan sehingga SMAN 2 Amuntai terkenal dan siswa mendapatkan penghargaan baik dari pelaksanaan lomba tersebut di luar sekolah

---

<sup>182</sup> *Ibid*, h. 130

<sup>183</sup> *Ibid*, h. 156

Waktu : Bulan april-juni

Jadi berdasarkan teori dan hasil paparan data diatas, aktifitas promosi yang dilaksanakan SMAN 2 amuntai biasanya menggunakan periklan, seperti spanduk, brosur, phamplet, melalui mulut kemulut oleh para siswa, guru,warga dan juga lewat partisipasinya di luar sekolah karena banyak mengikuti dan memenangkan perlombaan olahraga, dengan begitu SMAN 2 Amuntai banyak dikenal oleh masyarakat dan dengan adanya muatan lokal dan kegiatan ekstra yang ada di SMAN 2 Amuntai bisa menjadi bahan promosi sekolah, karena kegiatan ekstra yang ada disini tidak ada di sekolah lainnya.

#### **e. Sumber Daya Jasa Pendidikan**

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), Sumber daya jasa pendidikan adalah “seluruh pelaku yang memainkan peran dalam proses penyampaian jasa sehingga mempengaruhi persepsi pembeli.”<sup>184</sup> Pada lembaga pendidikan, Pelaku itu meliputi kepala sekolah beserta dewan guru, pegawai, dan komite sekolah. Sumber daya manusia jasa pendidikan merupakan semua individu yang ada di sebuah lembaga pendidikan yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyampaian jasa pendidikan.

Jumlah Sumber daya manusia jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai adalah 42 orang, terdiri dari guru 32 orang, 5 karyawan tata usaha, 2 orang Pustakawan, satpam 1 orang dan penjaga malam 1 orang, kebersihan 1 orang, 3 orang komite sekolah dan 1 kepala sekolah.

---

<sup>184</sup> *Ibid*, h. 182

Jadi berdasarkan teori dan hasil paparan data diatas, Sumber daya manusia memainkan peran dalam jasa untuk dapat mempengaruhi pembeli terhadap produk jasa pendidikan dan institusi penyedia jasa pendidikan. Semua sikap dan tindakan sumber daya manusia yang terlibat langsung mempunyai pengaruh terhadap persepsi pelanggan dan keberhasilan penyampaian jasa, baik cara berpakaian dan berperilaku. SMAN 2 Amuntai mewajibkan para guru memakai pakaian dinas, bagi perempuan boleh memakai rok atau celana, berpakaian rapi dan sopan, dan tidak memakai perhiasan dan berdandan berlebihan, sedangkan guru laki-laki memakai pakaian dinas rapi dan sopan tidak diperkenankan memakai celana jeans.

#### **f. Bukti Fisik Jasa Pendidikan**

Bukti fisik jasa pendidikan adalah bangunan gedung sekolah beserta segala sarana dan prasarana yang terdapat di dalamnya, termasuk bagian dalam dan luar gedung yang terdapat di sekolah.<sup>185</sup> Melalui bukti fisik, pelanggan akan melihat keadaan nyata dari benda-benda yang menghasilkan jasa. Oleh karena itu, bukti fisik merupakan hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli dan menggunakan jasa yang ditawarkan.

Bukti fisik jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai

Fasilitas	:	Masih banyak yang perlu dilengkapi
Keadaan fasilitas yang ada	:	Masih bisa digunakan meskipun sebagian besar terlihat sudah berumur tua, warna

---

<sup>185</sup> *Ibid*, h. 210



gedung pudar, di dinding kelas masih ada coretan-coretan.

Jadi berdasarkan teori dan hasil paparan data diatas, keadaan bukti fisik jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai membutuhkan renovasi agar terlihat indah dan menarik. Karena bangunan sudah cukup tua dan kurang pemeliharaan. Fasilitas dan sarana jasa pendidikan juga perlu dilengkapi, agar proses penyampaian jasa pendidikan dapat dilaksanakan dengan maksimal. Untuk lahan kosong yang tersedia sekarang kurang lebih 21.110 M<sup>2</sup>

#### **g. Proses Jasa Pendidikan**

Proses jasa pendidikan adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Proses melibatkan prosedur-prosedur, tugas-tugas, jadwal, mekanisme, aktifitas, dan rutinitas penyampaian produk jasa kepada pelanggan.<sup>186</sup> Proses jasa pendidikan ini bisa terjadi berkat dukungan semua sumber daya manusia yang ada di sekolah agar dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, kelancaran proses ini sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang akan menyampaikan jasa kepada konsumen.

Proses jasa pendidikan SMAN 2 Amuntai

Rutinitas kegiatan belajar : Kegiatan belajar mengajar terlaksana  
mengajar dengan baik. Apabila ada proses yang tidak

---

<sup>186</sup> Ratih Hurriyati, menciptakan superior customer value perguruan tinggi negeri melalui peningkatan bauran pemasaran jasa pendidikan” dalam buchari alma dan ratih hurriyati, eds., *manajemen corporate dan strategi pemasaran jasa pendidikan fokus pada mutu dan layan prima*, bandung, alfabeta, 2009), h. 167

sesuai, maka kepala sekolah turun langsung untuk mengatasinya, misalnya menegur, menghukum siswa yang terlambat, guru mata pelajaran yang tidak hadir.

- Upaya penjaminan proses : Kepala sekolah banyak turun tangan langsung dalam proses jasa pendidikan sehingga kesalahan proses bisa diminimalisir
- Evaluasi jasa pendidikan : Dilakukan 2 kali dalam satu semester, ujian tengah dan ujian akhir
- Pelaporan hasil : Dilakukan setiap semester dan diterima langsung oleh wali dari siswa.
- Bimbingan : Bimbingan rohani dan konseling bagi siswa yang memerlukan

Jadi berdasarkan teori dan hasil paparan data diatas, ada beberapa guru dan wakasek mempunyai tugas tambahan seperti menjadi wali kelas, kegiatan ekstrakurikuler, dan bagian pengarsipan surat, untuk kesalahan proses jarang sekali terjadi, seandainya terjadi kesalahan kepala sekolah langsung turun tangan langsung mengatasi kesalahan proses yang terjadi sehingga tidak terjadi berulang-ulang.