

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Samsul Mu'arif

NIM : 1540400006

Jenjang : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul “STRATEGI PROMOSI PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA AL-KHAIRIYAH 1 CILEGON” ini secara keseluruhan yaitu hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila kemudian hari terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 17 November, 2017
Saya yang Menyatakan

Samsul Mu'arif
NIM : 1540400006

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : **STRATEGI PROMOSI PENDIDIKAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PENDIDIKAN DI SMA AL-KHAIRIYAH 1
CILEGON**

Nama : SAMSUL MU'ARIF
NIM : 1540400006
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tanggal Ujian : 22 November 2017

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pendidikan.

Serang, 17 November 2017.

Direktur,

Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum
NIP. 195908101990031002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : **STRATEGI PROMOSI PENDIDIKAN
DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA
AL-KHAIRIYAH 1 CILEGON**

Nama : SAMSUL MU'ARIF

NIM : 1540400006

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Hj. Oom Mukrromah, M.Hum (.....)

Sekretaris : Drs. Moch. Mu'izzuddin, M.Pd (.....)

Penguji I : Dr. Hj. Eneng Muslihah, Ph.D (.....)

Penguji II : Dr. H. Anis Fauzi, M. Si (.....)

Pembimbing I : Prof. H. E. Syarifudin, M.Pd (.....)

Pembimbing II : Dr. H. Shobri, S. Kom, M.M (.....)

Diuji di Serang pada tanggal : 22 November 2017

Waktu :

Hasil/nilai :

Predikat :

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin
Banten
di- Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan Tesis Magister yang berjudul :

**STRATEGI PROMOSI PENDIDIKAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA AL-
KHAIRIYAH 1 CILEGON**

Nama : SAMSUL MU'ARIF
NIM : 1540400006
Program : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah bersepakat bahwa Tesis Magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang. 17 November 2017

Pembimbing II

Pembimbing I

Dr. H. Shobri, S.Kom. M.M
NIP.19750715200003 1 005

Prof. H. Dr. E. Syarifudin, M.Pd
NIP.19650404 199303 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana UIN “SMH” Banten mengacu kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Transliterasi huruf-huruf Arab tertentu bisa dibuat dengan menggunakan *Time New Arabic 12*, dengan cara sebagai berikut :

- ā = Tekan a dan tekan shif+titik
- Ā = Tekan A dan tekan shift+koma
- ī = Tekan i dan tekan shif+titik
- Ī = Tekan I dan tekan shif+koma
- ū = Tekan u dan tekan shift+titik
- Ū = Tekan U dan tekan shift+koma
- ḥ = Tekan h dan tekan shift+kurung kurawal kanan
- Ḥ = Tekan H dan tekan shift+kurung kurawal kiri
- ṣ = Tekan s dan tekan shift+kurung kurawal kanan
- Ṣ = Tekan S dan tekan shift+kurang kurawal kiri
- ś = Tekan s dan tekan garis miring
- Ś = Tekan S dan tekan shift+garis miring
- ḍ = Tekan d dan tekan shift+kurung kurawal kanan
- Ḍ = Tekan D dan tekan shift+kurung kurawal kiri
- ṭ = Tekan t dan tekan shift+kurawal kanan
- Ṭ = Tekan T dan tekan shift+kurawal kiri.
- ẓ = Tekan z dan tekan garis miring

Ẓ = Tekan Z dan tekan shift+garis miring

z = Tekan z dan tekan shift+kurung kurawal kanan

Z = Tekan Z dan tekan shift+kurung kurawal kiri

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B / b	Be
ت	ta'	T / t	Te
ث	tsa'	Ś / ś	tse (s titik di atas)
ج	Jim	J / j	Je
ح	ha'	H / h	ha (h dengan titik dibawah)
خ	kha'	Kh / kh	kha (gabungan k dan h)
د	Dal	D / d	De
ذ	zal'	Ẓ / ẓ	zal (z dengan titik di atas)
ر	ra'	R / r	Er
ز	Zai	Z / z	Zet
س	Sin	S / s	Es
ش	Syin	Sy / sy	es dan ye

ص	Sad	Ṣ / ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ / ḍ	de (dengan titik atau garis di bawah)
ط	ta'	Ṭ / ṭ	ṭ (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ / ẓ	ẓ (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas,
غ	Gain	Gh	ge (gabungan ata g dan h)
ف	Fa'	F	ef
ق	qāf	Q	qi
ك	kāf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wawu	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konson Rangkap Karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

Ta' marbutah

1. Bila diamalkan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia dan menjadi bahasa baku, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang “**al**” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al- auliyā</i>
----------------	---------	-------------------------------

2. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan *harkat, fathhah, kasrah* dan *dammah* ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zak tul fitri</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

	Kasrah	Ditulis	i
	Fathah	Ditulis	a
	dammah	Ditulis	u

Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>ḵāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ā</i>
يسعى	Ditulis	<i>yas' ā</i>
Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	karim
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūdu</i>

Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	au
قول	Ditulis	<i>qaulun</i>

ABSTRAK

Nama: Samsul Mu'arif, NIM: 1540400006, Judul: *Strategi Promosi Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di SMA Al-Khairiyah 1 Cilegon*

Seiring dengan semakin menjamunya sekolah berbasis *boarding school* dewasa ini menunjukkan bahwa persaingan antar lembaga semakin kompetitif. Meskipun sekolah model *boarding school* menunjukkan perkembangan yang signifikan, namun animo masyarakat untuk menyekolahkan anak-anaknya di SMA Al-Khairiyah 1 Cilegon tidak semakin surut. Bahkan sebagaimana data yang peneliti peroleh, dari tahun ke tahun jumlah pendaftar di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon semakin meningkat. Melihat fenomena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang strategi promosi pendidikan di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon dalam meningkatkan pelayanan pendidikannya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) Mengetahui strategi promosi pendidikan di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon dalam meningkatkan pelayanan pendidikannya (2) Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam strategi promosi pendidikan di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon (3) Mengetahui solusi terhadap hambatan dalam strategi promosi pendidikan di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon. Subjek dari penelitian ini adalah Kepala Sekolah. Informan dari penelitian ini yaitu Kepala TU, Bagian Humas, Bagian Kesiswaan, dan Siswa. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama Strategi Promosian Pendidikan yang dilakukan SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon untuk meningkatkan pelayanan pendidikan yaitu: (a). Promosian secara langsung, yaitu dengan pemanfaatan IT, media cetak maupun elektronik. (b). Promosi tidak langsung yaitu dengan mengadakan sosialisasi ke Sekolah Menengah Pertama maupun Sekolah Tsanawiyah dan kepada masyarakat. Kedua pendukung antara lain; guru yang mengajar sesuai bidang, letaknya yang geografis, harga murah, kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Sedangkan, faktor penghambat meliputi sarana-prasarana yang masih kurang sehingga terpaksa tidak menerima calon siswa baru yang melewati dari kouta kelas, banyaknya pesaing antar lembaga dan masih adanya siswa yang terpaksa karena orangtua. Ketiga solusi yang dilakukan sekolah terhadap penghambat antara lain; dari segi pelayanan fisik sekolah berusaha untuk mengumpulkan dana guna menambah ruangan, sedangkan dari pelayanan non fisik sekolah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen.

Kata Kunci: Strategi, Promosi, Pelayanan Pendidikan.

ABSTRACT

Name: Samsul Mu'arif, **NIM:** 1540400006, **Title:** *Strategi Promosi Pendidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Sma Al-Khairiyah 1 Cilegon*

Along with the growing number of schools based on boarding school today shows that competition among institutions is increasingly competitive. Although the school is a boarding school model shows a significant development, but the public interest to send their children to school in SMA Al-Khairiyah 1 Cilegon not receding. Even as the data that researchers get, from year to year the number of applicants in SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon more increasing. Looking at the phenomenon, researchers are interested to examine more deeply about the strategy of promoting education in SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon in improving education services.

The purpose of this research is (1) Knowing the promotion strategy of education at SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon in improving its education service, (2) Knowing the supporting and inhibiting factors in education promotion strategy in SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon. (3) Knowing the solution to the obstacles in education promotion strategy in SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon.

this research use descriptive qualitative approach. This research was conducted in SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon. The subject of this study is Headmaster. Informants from this research are Head of TU, Public Relations Division, Student Division, and Student. In the data collecting researchers using observation, interview and documentation.

The results showed that: First Education Promotion Strategy conducted SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon to improve the service of education is : (a) Promotion directly, ie with the use of IT, print media and electronic.(b) Indirect promotion is by holding socialization to Junior High School, as well as the Tsanawiyah School and to the community. The two supporters, among others; teachers who teach according to the field, geographical location, low price, high trust of the community. Meanwhile, inhibiting factors include facilities that are still lacking so that forced not to accept prospective new students who pass from kouta class, banyaknya pesaing antar lembaga dan masih adanya siswa yang terpaksa karena orangtua. The three solutions made by schools against inhibitors include, in terms of school physical services trying to raise funds to increase the space, while from non-physical services the school is always trying to provide the best service for the consumers.

Keywords: Strategy Promotion, Educational Services.

الملخص

الاسم : شمس المعارف نيم : ١ ٥ ٤ ٠ ٤ ٠ ٠ ٠ ٦ العنوان : استراتيجية التعليم التوعوي في تحسين خدمات التعليم في سما الخيرية ١ سيليجون

جنبنا إلى جنب مع العدد المتزايد من المدارس على أساس المدرسة الداخلية اليوم أن المنافسة بين المؤسسات تتزايد تنافسيتها على الرغم من أن نموذج المدرسة الداخلية الداخلية أظهر تقدما كبيرا، ولكن المصلحة العامة لإرسال أطفالهم في المدرسة الثانوية الخيرية ١ سيليجون لا يتراجع حتى البيانات التي حصل عليها الباحثون، من سنة إلى أخرى عدد المتقدمين في سما الخيرية ١ سيليجون زيادة وبالنظر إلى هذه الظاهرة، يهتم الباحثون بدراسة أكثر عمقا لاستراتيجية تعزيز التعليم في سما الخيرية ١ سيليجون في تحسين الخدمات التعليمية

والغرض من هذه الدراسة هي ١ معرفة استراتيجية الترويج للتعليم في سما الخيرية ١ سيليجون في تحسين خدمات التعليم ٦ معرفة العوامل الداعمة والمثبطة في استراتيجية تعزيز التعليم في سما الخيرية ١ سيليجون ٣ معرفة الحل للعقبات في استراتيجية تعزيز التعليم في سما الخيرية ١ سيليجون يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي النوعي . أجري هذا البحث في سما الخيرية ١ سيليجون موضوع هذا البحث هو الرئيسي .ومن المعلومات من هذا البحث رئيس جامعة تو، قسم العلاقات العامة، شعبة الطلاب، والطلاب .في جمع البيانات الباحثين باستخدام المراقبة والمقابلة والتوثيق وأظهرت النتائج ما يلي: أول تعليم برومزي استراتيجي أجري سما الخيرية ١ سيليجون لتحسين خدمة التعليم: (أ . تعزيز مباشرة، أي مع استخدام تكنولوجيا المعلومات، وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية.ب) الترويج غير المباشر عن طريق التنشئة الاجتماعية للمدرسة الإعدادية ومدرسة تسانوية والمجتمع .المؤيدين، من بين آخرين؛ والمعلمين الذين يعلمون وفقا لهذا المجال، والموقع الجغرافي، وانخفاض الأسعار، والثقة العالية للمجتمع .وفي الوقت نفسه، تشمل العوامل المثبطة التسهيلات التي لا تزال تفتقر إلى ذلك، مما يضطر إلى عدم قبول الطلاب الجدد الذين ينتقلون من فئة الكوتا، وعدد المنافسين بين المؤسسات وما زال الطلاب الذين أجبروا بسبب الوالدين .الحلول الثلاثة التي تقدمها المدارس ضد مشطات تشمل؛ من حيث الخدمات المادية المدرسة في محاولة لجمع الأموال لزيادة الغرفة، في حين أن الخدمات المدرسية غير المادية تسعى دائما لتقديم أفضل الخدمات للمستهلكين

كلمات البحث: استراتيجية، الترويج، الخدمات التعليمية

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmanirrohiim

Segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberikan taufik, hidayah serta inayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Rasulullah SAW., keluarga, para sahabat serta kita selaku pengikutnya hingga akhir zaman.

Tesis ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN 'SMH' Banten.
2. Bapak Prof. Dr. H. B. Syafuri, M. Hum. Direktur Program Pascasarjana UIN 'SMH' Banten yang telah memotivasi penyelesaian studi dan Tesis penulis.

3. Dr. H. Anis Fauzi, M.Si. Ketua Prodi MPI Program Pascasarjana UIN ‘SMH’ Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberi dukungan kepada penulis.
4. Prof. Dr. H. E. Syarifudin, M.Pd Pembimbing I dan Dr. H. Shobri, S.Kom. M.M Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan Tesis.
5. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN ‘SMH’ Banten.
6. Bapak H. Ni’matullah Rasyid, S.Ag. M.Pd, Kepala SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon, Ibu Tuti Yulianingsih, M.Pd, selaku ketua kurikulum, Ibu Eti Jumiyati, M.Pd, selaku ketua humas, Bapak Ihyauddin, ST, selaku ketua sarana Prasarana, Bapak Satiman, S.Pdi selaku ketua kesiswaan dan bapak Tamrim, S.Pdi di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon, yang telah membantu jalannya penelitian Tesis ini dengan baik.
7. Keluarga, Sahabat dan rekan-rekan yang telah memberikan motivasi selama penyusunan Tesis ini

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT, membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun sistematika penulisannya. Untuk itu keritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT. Penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Serang 17 Oktober 2017

Penulis,

Samsul Mu'arif
NIM: 1540400006

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	14
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	16
F. Manfaat Penelitian	16
G. Kajian Pustaka	17
H. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II KAJIAN TEORETIS TENTANG STRATEGI PROMOSI PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PENDIDIKAN	24
A. Strategi Promosi Pendidikan	24
1. Pengertian Strategi Promosi Pendidikan	24
2. Unsur Strategis	24
3. Macam-Macam Strategi Promosian.....	36
4. Konsep Promosi Pendidikan	38

5. Komponen-komponen Promosian dalam Pendidikan	43
6. Bauran Promosi	52
7. Tujuan Promosi Pendidikan	61
8. Fungsi Promosi Pendidikan	64
B. Pelayanan Pendidikan	76
1. Pengertian Pelayanan	76
2. Bentuk Pelayanan Pendidikan	90
3. Mutu Pelayanan Pendidikan	101
4. Pentingnya Pelayanan Pendidikan yang Bermutu	108
5. Ruang Lingkup Pelayanan Pendidikan	111
6. Kepuasan Pelanggan	120

BAB III METODE PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM

SMA AL-KHAIRIYAH 1 CILEGON..	123
A. Tempat dan Waktu Penelitian	123
1. Tempat Penelitian.....	123
a. Profil	123
1) Sejarah SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon	123
2) Letak Geografis Sekolah	125
3) Visi, Misi dan Tujuan Sekolah	126
4) Struktur Organisasi	130
5) Kegiatan Guru dan Staff Pegawai	140
6) Saran dan Prasarana Sekolah	144
7) Ekstrakurikuler	146
b. Hasil Observasi Strategi Promosi Pendidikan di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon	147

1) Strategi Promosian Secara Langsung	153
2) Strategi Promosian Tidak Langsung	154
c. Hasil Obeservasi Tentang Pelayanan Pendidikan	
di SMA AL-Khairiyah 1 Cilegon	165
2. Waktu Penelitian	170
B. Metode Penelitian	171
1. Teknik Pengumpulan Data	172
2. Teknik Analisis Data	176
BAB IV ANALISIS STARTEGI PROMOSI PENDIDIKAN	
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN	
PENDIDIKAN DI SMA AL-KAIRIYAH 1	
CILEGON	179
A. Analisis Strategi Promosi Pendidikan	179
B. Analisis Konsep Promosi Pendidikan	182
C. Analisis Peningkatan Jumlah Siswa	185
D. Analisis Peningkatan Pelayanan	191
E. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	198
F. Solusi dari Permasalahn	201
BAB V PENUTUP	207
A. Simpulan	207
B. Implikasi	210
C. Saran-Saran	210
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perkembangan Konsep Promosi	50
Tabel 3.1 Data Guru	141
Tabel 3.2 Data Tenaga Kependidikan	143
Tabel 3.3 Data Kesiswaan	144
Tabel 3.4 Data Sarana Prasarana	145
Tabel 4.1 Daftar Penerimaan (PPDB) 5 Tahun Terakhir	186

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Promosi	43
Gambar 2.2 Kepuasan Pelanggan	74
Gambar 2.3 Sistem Fokus Kepada Pelanggan	86
Gambar 3.1: Prosedur Analisis Interaktif.....	177