

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia membutuhkan pendidikan dalam kehidupan. Pendidikan berlangsung di setiap lini kehidupan, setiap aspek kehidupan pasti terkandung pendidikan. Peran penting pendidikan bagi manusia adalah untuk menjadikan kehidupan berkualitas dan terhindar dari kebodohan. Pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas hidup. Dengan pendidikan, seseorang akan mendapatkan kehidupan yang layak. Pada hakikatnya pendidikan merupakan usaha sadar yang terencana untuk membentuk kecakapan hidup secara intelektual maupun emosional. Dapat diartikan bahwa pendidikan adalah kegiatan yang terencana dan dilaksanakan secara teratur dan terarah dengan tujuan mengembangkan potensi diri yang diberikan oleh orang dewasa kepada peserta didik sehingga memiliki bekal untuk menjalani kehidupan secara mandiri.

Islam adalah agama yang menetapkan wajib belajar sejak masa kanak-kanak dengan tidak membeda-bedakan ilmu-ilmu

syarak dengan ilmu-ilmu alam (kauniyah), kecuali dalam kasus tertentu yang bersifat khusus. Bahwa Islam merupakan agama yang menetapkan wajib belajar adalah sesuai dengan hadis-hadis berikut:

Abdullah Nahih Ulwan dalam bukunya pendidikan anak dalam Islam menuliskan Ibnu majah meriwayatkan dari Anas bin Malik r.a bahwa Rasulullah Saw bersabda :

طَلَبُ الْعِلْمِ فَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ

“Menuntut ilmu itu wajib hukumnya bagi setiap muslim”.

Kata ‘muslim’ dalam hadis diatas berlaku umum, mencakup laki-laki dan perempuan.<sup>1</sup>

Pendidikan dapat diperoleh secara formal, non formal dan informal. Pendidikan informal merupakan pendidikan di dalam keluarga. Sedangkan pendidikan formal diselenggarakan oleh institusi persekolahan. Lembaga pendidikan persekolahan merupakan lanjutan pendidikan keluarga dan merupakan penghubung kehidupan keluarga dengan masyarakat. Lembaga pendidikan persekolahan memerlukan sebuah kurikulum untuk

---

<sup>1</sup> Abdullah Nahih Ulwan. *Pendidikan Anak dalam Islam*. (Jakarta : Pustaka Amani, 2007). h 310.

melaksanakan perencanaan pengajaran. Tujuan lembaga pendidikan persekolahan yaitu untuk membimbing peserta didik agar mendapatkan keahlian, kecakapan, dan keterampilan bagi kelangsungan hidup.

Keterbatasan pendidikan informal menyebabkan keluarga (dalam hal ini orangtua) membutuhkan lembaga pendidikan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. Lembaga pendidikan persekolahan menyelenggarakan kegiatan pendidikan bagi semua lapisan masyarakat. Seiring perkembangan zaman, dunia pendidikan mengikuti laju perubahan dengan signifikan sehingga banyak merubah pola pikir pendidik mengikuti pola pikir sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern. Perubahan dalam pola pikir tersebut turut mempengaruhi pendidikan di Indonesia. Pendidikan menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan manusia akan pendidikan merupakan kebutuhan asasi untuk mempersiapkan seseorang sehingga mampu menunjukkan kemandirian dan tanggung jawab terhadap dirinya maupun terhadap lingkungan. Dalam konteks ini, pendidikan berperan untuk melatih seseorang memiliki penyesuaian diri yang baik dalam berinteraksi dengan lingkungan. Pemenuhan kebutuhan

akan pendidikan dapat menjadikan seseorang berkembang yang sebelumnya belum memiliki potensi menjadi memiliki potensi dan mandiri.

Kebutuhan akan pendidikan mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi. Kemajuan di semua bidang memunculkan persaingan, tak terkecuali lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan sekolah saat ini semakin maju sehingga menimbulkan persaingan. Persaingan dunia pendidikan saat ini sudah mulai dirasakan di semua jenjang, terutama jenjang Sekolah Dasar (SD). Dalam memilih sekolah dasar, orang tua bukan hanya mempertimbangkan letak yang dekat dengan rumah. Orang tua memilih sekolah yang mempunyai kredibilitas, mutu, serta menggunakan metode pengajaran yang baik. Meskipun lembaga sekolah merupakan lembaga nonprofit (*nonprofit organization*), namun dalam pengelolaannya dibutuhkan keterampilan agar menghasilkan keluaran dalam hal ini lulusan yang berkualitas sehingga mampu bersaing di tingkat global.

Produk jasa yang dihasilkan dari lembaga pendidikan sekolah merupakan lembaga nonprofit (*nonprofit organization*). Oleh karenanya hasil dari proses pendidikan bersifat kasat mata.

Bentuk layanan jasa pada lembaga pendidikan sekolah diberikan secara langsung oleh pengelola lembaga kepada penerima layanan. Layanan jasa berfokus pada mutu dan bersifat relatif disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan pihak yang berkepentingan dengan jasa pendidikan.

Istilah *marketing* saat ini tidak asing lagi di bidang pendidikan. *Marketing* adalah istilah yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti pemasaran.

Kompri dalam bukunya *Manajemen Pendidikan 3* menuliskan Pemasaran menurut Philip Kotler adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan produk yang bernilai dengan pihak lain. Pengertian pemasaran menurut Djaslim Saladin adalah sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Kompri. *Manajemen Pendidikan 3*. (Bandung : Alfabeta, 2015) . h 314.

Pemasaran adalah aktivitas yang dirancang dalam proses menentukan permintaan konsumen, mengkomunikasikan, dan menyampaikan sebuah produk atau jasa serta memotivasi penjualan produk atau jasa tersebut kemudian mendistribusikannya pada konsumen dengan memperoleh keuntungan atau manfaat. Bentuk barang maupun jasa hendaknya mengikuti permintaan pasar dan disertai dengan kemampuan dan kesediaan dalam membeli jasa pendidikan. Lembaga perlu memperhatikan dan memberikan prioritas bagi kepuasan pelanggan. Hal tersebut akan memunculkan konsep sekolah mahal tidak masalah jika manfaat yang dirasakan siswa sesuai dan melebihi biaya yang dikeluarkan. Begitupun sebaliknya, sekolah murah bukan berarti menjamin akan diminati calon siswa apabila tidak memenuhi kepuasan pelanggan atau nilainya rendah.

Pemasaran yang dilakukan oleh sekolah-sekolah selain untuk mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai yang dimiliki sekolah juga sebagai cara untuk menarik minat siswa. Persaingan dalam memilih jasa pendidikan tak terelakkan. Saat ini bermunculan sekolah-sekolah baru yang menawarkan fasilitas dan keunggulan. Karakteristik pendidikan yang dapat dipasarkan

adalah pendidikan yang memiliki persyaratan berikut : (1) memiliki produk sebagai komoditas; (2) produknya memiliki standar, spesifikasi, dan kemasan; (3) memiliki sasaran yang jelas; (4) memiliki jaringan dan media; (5) memiliki tenaga pemasaran.

Pemasaran produk atau jasa dibutuhkan adanya strategi. Strategi merupakan cara atau trik yang digunakan agar tepat sasaran sesuai dengan tujuan. Strategi dalam pemasaran lazim digunakan didunia bisnis. Fokus dari *marketing* adalah kepuasan konsumen : Jika konsumen tidak puas, dapat dikatakan *marketingnya* gagal. Hal tersebut bisa berlaku pada lembaga pendidikan, jika lembaga tidak bisa memberikan kepuasan pada pelanggan sesuai harapan, akan sulit untuk terus eksis bahkan mungkin akan ditinggalkan. Dapat dilihat dari jumlah siswa yang mendaftar atau yang berminat ke sekolah.

Jadi, jika lembaga sekolah ingin menarik minat siswa, maka harus melakukan strategi. Sekolah perlu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan baik berupa fasilitas pendidikan, model dan metode pembelajaran, serta kualifikasi pengajar agar dapat melakukan promosi dan didukung dengan pendekatan *marketing*. Konsep pemasaran sudah banyak diterapkan di lembaga

pendidikan, sehingga menimbulkan persaingan. Lembaga pendidikan harus berupaya memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menghasilkan *output* yang berkualitas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan peminat. Lembaga yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik, maka peminat akan semakin meningkat memilih lembaga pendidikan tersebut.

**Tabel 1. 1 DAFTAR SATUAN PENDIDIKAN (SEKOLAH)  
Per KECAMATAN CIPOCOK JAYA**

NO	NPSN	NAMA SATUAN PENDIDIKAN	ALAMAT	KELURAHAN	STATUS
1	<u>69977067</u>	SD ASSA ADAH GLOBAL ISLAMIC SCHOOL	JALAN RAYA MIYABON	BANJARSARI	SWASTA
2	<u>69883590</u>	SD ELFATIH	JLN. PURWAKARTA 13 A.20, KOMP. PERMATA BANJAR ASRI	CIPOCOK JAYA	SWASTA
3	<u>69830510</u>	SD ISLAM MODERN AN-NUR	JALAN RAYA SERANG-PETIR KM.4	BANJARSARI	SWASTA
4	<u>20615488</u>	SD ISLAM TIRTAYASA	JL. RAYA JAKARTA KM 4 PAKUPATAN SERANG	PANANCANGAN	SWASTA
5	<u>69968351</u>	SD IT IMAM SYAFI I	JALAN DISHUB/DAMKAR KM.	PANANCANGAN	SWASTA
6	<u>20605585</u>	SD NEGERI BANJAR AGUNG 1	JL KH. SADELI KP. BOGEG	BANJARAGUNG	NEGERI
7	<u>20605586</u>	SD NEGERI BANJAR AGUNG 2	JL. SYEKH NAWAWI AL-BANTANI	BANJARAGUNG	NEGERI
8	<u>20605587</u>	SD NEGERI BANJAR AGUNG 3	KP CIWARU WETAN	BANJARAGUNG	NEGERI
9	<u>20605588</u>	SD NEGERI BANJAR AGUNG 4	JL SYEH NAWAWI AL-BANTANI(POLDA) KM 2	BANJARAGUNG	NEGERI
10	<u>20605590</u>	SD NEGERI BANJARSARI 1	JL. RAYA PETIR KM. 4 LINGK. JERANAK SEKONG	BANJARSARI	NEGERI
11	<u>20605591</u>	SD NEGERI BANJARSARI 2	JL. RAYA SYECH NAWAWI AL BANTANI.	BANJARSARI	NEGERI
12	<u>20605592</u>	SD NEGERI BANJARSARI 3	JLN RAYA PETIR KM 4	BANJARSARI	NEGERI



13	<u>20605604</u>	SD NEGERI BANJARSARI 4	KP TEGAL JERUK	BANJARSARI	NEGERI
14	<u>20614056</u>	SD NEGERI BANJARSARI 5	PERUM PERMATA BANJAR ASRI.	BANJARSARI	NEGERI
15	<u>20606149</u>	SD NEGERI CIPOCOK JAYA 1	JALAN RAYA PETIR KM. 3	CIPOCOK JAYA	NEGERI
16	<u>20606150</u>	SD NEGERI CIPOCOK JAYA 2	KOMPLEK DEPAG CIWARU	CIPOCOK JAYA	NEGERI
17	<u>20606151</u>	SD NEGERI CIPOCOK JAYA 3	LINGK. SUMUR PUTAT	CIPOCOKJAYA	NEGERI
18	<u>20606152</u>	SD NEGERI CIPOCOK JAYA 4	JL. BHAYANGKARA KP KUBIL KEL. CIPOCOK JAYA	CIPOCOK JAYA	NEGERI
19	<u>20606119</u>	SD NEGERI DALUNG 1	JL BABAKAN KM 5	DALUNG	NEGERI
20	<u>20605854</u>	SD NEGERI GELAM 1	JL. CIGINTUNG LINGK. BABAKAN	GELAM	NEGERI
21	<u>20605845</u>	SD NEGERI GELAM 2	LINGKUNGAN JAGARAYU	GELAM	NEGERI
22	<u>20605846</u>	SD NEGERI GELAM 3	JL. RAYA SAYAR KM.7	GELAM	NEGERI
23	<u>20605847</u>	SD NEGERI GELAM 4	JL. RAYA SAYAR KM. 6 SERANG LINGK. PAKEL	GELAM	NEGERI
24	<u>20605976</u>	SD NEGERI KARUNDANG 1	JL RAYA PANDEGLANG KM. 4 KARUNDANG	KARUNDANG	NEGERI
25	<u>20605977</u>	SD NEGERI KARUNDANG 2	JL RAYA PANDEGLANG KM 05 KOTA SERANG	KARUNDANG	NEGERI
26	<u>20604971</u>	SD NEGERI PANANCANGAN 1	JL PURNASARI KP KEMANG	PANANCANGAN	NEGERI
27	<u>20604972</u>	SD NEGERI PANANCANGAN 2	JL. RAYA JAKARTA KM 4 PAKUPATAN	PANANCANGAN	NEGERI
28	<u>20604963</u>	SD NEGERI PANANCANGAN 3	JL CENDRAWASIH KOMP. P&K.	PANANCANGAN	NEGERI
29	<u>20604962</u>	SD NEGERI PANANCANGAN 4	JL. RAYA BANGDES.	PANANCANGAN	NEGERI
30	<u>20604953</u>	SD NEGERI PANANCANGAN 5	JL. KAMPUNG LEBAK GEMPOL	PANANCANGAN	NEGERI
31	<u>20605265</u>	SD NEGERI TEMBONG 1	JL BARU CIOMAS KM 6 SERANG BANTEN	TEMBONG	NEGERI
32	<u>20605266</u>	SD NEGERI TEMBONG 2	JL. RAYA PANDEGLANG KM 4 SERANG	TEMBONG	NEGERI
33	<u>20605267</u>	SD NEGERI TEMBONG 3	JL. RAYA PANDEGLANG KM 5	TEMBONG	NEGERI
34	<u>20615732</u>	SD SH HARAPAN BANGSA	JL.RAYA JAKARTA, LINGK PAKUPATAN	CIPOCOK JAYA	SWASTA
35	<u>70010128</u>	SD TAHFIDZ DAR EL-QOMAR	JLN.RAYA MAYABON POLDA BANTEN	BANJARSARI	SWASTA
36	<u>20615947</u>	SDI NUUR EL-BANTANY	JL RAYA SAYABULU-DALUNG KM 1,5	DALUNG	SWASTA
37	<u>70004752</u>	SDIT AL-IZZAH 2	JL. TEGAL JERUK RT 03 RW 07	BANJARSARI	SWASTA
38	<u>69987479</u>	SDIT ENTER	LEBAK TIRTA	CIPOCOK JAYA	SWASTA
39	<u>69830080</u>	SDIT IQRA	LING.DALUNG RT.002/001 KEL.DALUNG	DALUNG	SWASTA
40	<u>69753718</u>	SDIT NUR EL-QOLAM	JL. SYEKH NAWAWI AL-BANTANI, KOMP. TAMAN BANJAR AGUNG INDAH BLOK C7 NO. 08	BANJARAGUNG	SWASTA

#### Data Referensi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Data tersebut merupakan data sekolah tingkat Sekolah Dasar (SD) di Kecamatan Cipocok Jaya yang diperoleh melalui <https://referensi.data.kemdikbud.go.id><sup>3</sup>. Berdasarkan data tersebut, tercatat 40 sekolah di Kecamatan Cipocok Jaya. 12 sekolah diantaranya adalah sekolah swasta.

Sekolah swasta rata-rata menggunakan strategi marketing yang berbeda dari sekolah negeri dalam menarik minat siswa. Sekolah-sekolah tersebut memberikan penawaran fasilitas dan keunggulan dengan melakukan promosi yang bervariasi, berlomba-lomba dalam menarik siswa. Melihat banyaknya persaingan lembaga pendidikan di Kecamatan Cipocok Jaya, maka lembaga pendidikan dituntut menyusun strategi pemasaran yang baik. Terlebih semakin bermunculannya lembaga pendidikan dengan sistem sejenis dan menjadikannya sebagai kompetitor. Jika tidak menggunakan strategi pemasaran jasa pendidikan yang matang, pengembangan kualitas yang semakin baik, serta pelayanan yang memuaskan, maka lambat laun akan tertinggal

---

<sup>3</sup> <https://referensi.data.kemdikbud.go.id>, diunggah pada 03 Maret 2022, 21.29 WIB

dengan lembaga baru yang menawarkan berbagai kelebihan. Maka hal itu harus disertai dengan pemasaran dan kualitas pelayanan yang baik serta tenaga pendidikan yang cukup berkompeten dalam menyusun semua strategi yang disiapkannya.

Saat ini bermunculan sekolah-sekolah baru di Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang. SD Islam Tirtayasa adalah salah satu sekolah swasta favorit di kecamatan Cipocok Jaya. Meskipun saat ini banyak sekolah-sekolah swasta baru berbasis Islam, namun minat masyarakat untuk memilih SD Islam Tirtayasa terus meningkat. SD Islam Tirtayasa juga dikenal sebagai sekolah yang mencetak siswa-siswa berprestasi. Persaingan antar sekolah di Kecamatan Cipocok Jaya tidak menurunkan animo pendaftar di SD Islam Tirtayasa. Kemunculan Assa'adah Global Islamic School (AGIS) mampu menyedot minat masyarakat. Sekolah baru, namun mampu menarik minat masyarakat. Setiap tahunnya pendaftar di AGIS terus meningkat.

Munculnya fenomena minat masyarakat yang tinggi terhadap SD Islam Tirtayasa yang berdiri sejak tahun 2005 dan masih menunjukkan eksistensinya sampai saat ini serta kehadiran sekolah baru Assa'adah Global Islamic School yang berdiri pada tahun 2016 dan mampu

menunjukkan eksistensinya dengan tingginya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya disana. Sementara itu dilihat dari fenomena saat ini, banyak sekali bermunculan sekolah-sekolah swasta di lingkungan kecamatan Cipocok Jaya yang menawarkan berbagai macam fasilitas maupun program pendidikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin ketatnya persaingan antar sekolah khususnya sekolah swasta, namun dua sekolah yaitu SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School mampu menarik minat masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan tentunya juga dengan melakukan upaya pemasaran jasa pendidikan melalui strategi.

Dengan demikian, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran jasa dan kualitas pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat.

SD Islam Tirtayasa dan AGIS tentunya mempunyai strategi pemasaran jasa dan kualitas pelayanan sehingga sampai saat ini masih bertahan menjadi sekolah yang banyak diminati. Bentuk srategi pemasaran dan pelayanan di SD Islam Tirtayasa dan AGIS menarik perhatian peneliti karena dilihat dari segi biaya kedua sekolah ini tergolong tinggi. Strategi pemasaran dan kualitas

pelayanan seperti apa yang digunakan SD Islam Tirtayasa dan AGIS sehingga mampu menarik minat siswa. Berdasarkan hal itulah peneliti tertarik untuk meneliti strategi pemasaran dan pelayanan jasa pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS) di Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi pemasaran jasa pendidikan di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS) dalam meningkatkan minat masyarakat?
2. Bagaimanakah pelayanan jasa pendidikan di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS)?
3. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam mengimplementasikan strategi pemasaran jasa dan kualitas pelayanan di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS)?

## **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini

difokuskan pada strategi pemasaran jasa dan pelayanan pendidikan oleh kepala sekolah dan tenaga pendidik dalam meningkatkan minat masyarakat di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS).

#### **D. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran jasa dan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS).
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi pemasaran jasa dan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS).
3. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dicapai SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS) dalam meningkatkan minat masyarakat.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis; mengembangkan ilmu pengetahuan, dapat memberikan masukan tentang model strategi pemasaran jasa dan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan minat masyarakat khususnya di SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School.
2. Secara praktis; sebagai bahan masukan informasi dan evaluasi SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School agar selalu memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan dalam pengelolaan pendidikan agar masyarakat dalam hal ini orang tua memilih jasa pendidikan SD Islam Tirtayasa dan Assa'adah Global Islamic School (AGIS).

## **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam rangka mempermudah penulisan pada penelitian, peneliti membuat sistematika pembahasan dengan mengelompokkannya menjadi lima bab. Masing-masing bab terdiri dari sub bab yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari enam sub bab, yaitu: (A) Latar Belakang; (B) Rumusan Masalah; (C) Fokus Penelitian; (D) Tujuan Penelitian; (E) Kegunaan Penelitian; (F) Sistematika Pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka (A) Penelitian Terdahulu (B) Landasan Teori (C) Kerangka Berpikir.

Bab III Metodologi Penelitian (A) Pendekatan Penelitian (B) Situasi Sosial dan Subyek Penelitian (C) Jenis dan Sumber Data (D) Teknik Pengumpulan Data (5) Teknik Analisis Data (6) Uji Kepercayaan Data

Bab IV Hasil Penelitian(A) Profil Sekolah (B) Pembahasan Hasil penelitian.

BAB V Penutup (A) Kesimpulan (B) Implikasi (C) Saran. Bab ini menjelaskan tentang inti sari dari pembahasan yang dikaji pada bab tiga dan empat.