

MUTU PENDIDIKAN SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN JASA PENDIDIKAN STUDI KASUS PADA SD PANGUDI LUHUR BERNARDUS SEMARANG

Andrias Eko Susanto¹, Suwito Eko Pramono², Widiyanto³

¹ Administrasi Pendidikan Pascasarjana UNNES, ² Administrasi Pendidikan Pascasarjana UNNES, ³ Administrasi Pendidikan Pascasarjana UNNES

¹andreaseko89@students.unnes.ac.id, ²suwitoekop@mail.unnes.ac.id,

³wied@mail.unnes.ac.id

ABSTRACT

Education as an important pillar in the progress of a nation is entering a period of increasingly open interaction between entities around the world. The world of education competes to maintain its existence by prioritizing the attractiveness and excellence of each. Schools as quality educational institutions are able to carry out the educational process in accordance with established quality standards or criteria. Quality standards that include inputs, processes and products must be aligned. The research used is descriptive qualitative method. To maintain existence, schools need to market educational services to the community. Parent satisfaction is a very effective strategy in marketing increasingly competitive educational services in Semarang City. SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang sees that the marketing strategy through quality can be realized with 7P efforts; product, price, location, place, promotion, people, physical evidence, and process. SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang is a quality school because it has excellent human resources, sufficient financing, and adequate facilities. This is one of the advantages possessed by SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang as a quality educational institution that is able to answer the needs of the community which has an impact on the PPDB process.

Keywords: education services, education quality, and marketing mix

ABSTRAK

Pendidikan sebagai pilar penting dalam kemajuan suatu bangsa memasuki masa interaksi antarentitas di seluruh dunia yang semakin terbuka. Dunia pendidikan berkompetisi untuk mempertahankan eksistensi dengan mengedepankan daya tarik dan keunggulan masing-masing. Sekolah sebagai lembaga pendidikan bermutu/berkualitas mampu melaksanakan proses pendidikan sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditetapkan. Standar mutu yang mencakup input, proses, dan produk harus selaras. Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Untuk menjaga eksistensi, sekolah perlu melakukan pemasaran jasa pendidikan kepada masyarakat. Kepuasan orangtua menjadi strategi yang sangat efektif dalam memasarkan jasa pendidik yang semakin kompetitif di Kota Semarang. SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang melihat bahwa strategi pemasaran melalui mutu mampu diwujudkan dengan upaya 7P; produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*). SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang menjadi sekolah yang bermutu karena memiliki sumber daya manusia yang unggul,

pembiayaan yang mencukupi, dan sarana-prasarana yang memadai. Inilah salah satu kelebihan yang dimiliki oleh SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang berdampak pada proses PPDB.

Kata kunci: jasa pendidikan, mutu pendidikan, dan *marketing mix*

A. Pendahuluan

Pendidikan sebagai pilar penting dalam kemajuan suatu bangsa memasuki masa interaksi antarentitas di seluruh dunia yang semakin terbuka. Dunia pendidikan berkompetisi untuk mempertahankan eksistensi dengan mengedepankan daya tarik dan keunggulan masing-masing. Sekolah sebagai lembaga pendidikan bermutu/berkualitas mampu melaksanakan proses pendidikan sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditetapkan. Standar mutu yang mencakup input, proses, dan produk harus selaras. Pada saat ini, penyelenggara pendidikan harus membangun kesadaran bersama untuk menentukan strategi pemasaran jasa pendidikan. Tentu strategi ini harus tepat dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Penyelenggara pendidikan harus membuat dan memiliki upaya strategis dalam memasarkan jasa pendidikan.

Semarang sebagai pusat pemerintahan kota mempunyai perhatian besar terhadap perkembangan pendidikan. Sekolah dasar di Kota Semarang cukup merata sebarannya baik sekolah negeri maupun sekolah. Dengan sebaran ini, orangtua mempunyai kesempatan memilih sekolah sesuai dengan yang diinginkan. Dampak dari munculnya sekolah baru menyebabkan beberapa sekolah swasta yang lama mengalami kesulitan mendapatkan peserta didik baru. Ada penurunan jumlah pendaftar maupun siswa yang diterima pada sekolah swasta. Banyaknya jumlah sekolah di Kota Semarang, membuat lembaga pendidikan perlu memiliki strategi yang baik dalam memasarkan jasa pendidikan.

SD Pangudi Luhur Bernardus dikenal sebagai lembaga pendidikan yang bermutu dengan penanaman nilai moral yang kuat. Menurut Arcaro (2007, hlm. 8) yang mengutip pendapat Juran, mutu produk merujuk pada kesesuaian penggunaan produk

tersebut (*fitness for use*) dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan (tepat untuk digunakan). Meskipun demikian ada ketegangan antara misi sosial sekolah untuk melayani masyarakat dan tuntutan pemerintah dalam pemerataan pendidikan dengan pembatasan jumlah siswa per rombel. Hal ini menciptakan dilema dalam hal aksesibilitas dan inklusivitas pendidikan katolik di SD Pangudi Luhur Bernardus.

Sekolah yang berkualitas ditopang oleh sumber daya manusia yang handal. Melihat situasi sumber daya manusia, terjadi fenomena dimana sebagian besar pendidik sudah memenuhi standar kualifikasi akademik, namun masih menghadapi tantangan dalam menerapkan metode pembelajaran yang efektif dan inovatif di kelas, keterampilan sosial dan kematangan emosi yang optimal. Sumber daya manusia berkualitas tinggi, menurut Ndraha (1999) dalam Sutrisno (2009:4), adalah sumber daya manusia yang mampu menggunakan energi tertinggi untuk menciptakan nilai kompetitif, generatif, dan inovatif dengan menggunakan intuisi, kreativitas, dan intuisi, bukan hanya bahan mentah, lahan, air

tenaga otot, dan sebagainya. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang relevansi pendidikan guru dan efektivitas program pengembangan profesional guru sesuai dengan tuntutan masyarakat dalam memberikan layanan. Zeithaml (2011:3) dan Tjiptono (2012:174), mengungkapkan “dimensi layanan sebagai berikut: a) bukti fisik (*tangible*); b) empati (*empathy*); c) keandalan (*reliability*); d) daya tanggap (*responsiveness*); e) jaminan (*assurance*)”.

Sementara itu, dalam aspek pembiayaan sekolah telah menetapkan anggaran pendidikan. Untuk itu diperlukan kontribusi dari orangtua yang besarnya sesuai dengan kemampuan masing-masing. Terkait sarana dan prasarana, SD Pangudi Luhur Bernardus telah mengupayakan teknologi pendidikan modern, namun beberapa guru masih kesulitan mengintegrasikan teknologi ini ke dalam proses pembelajaran mereka, sistem digitalisasi dalam proses pembelajaran. Sarana dan prasarana pendidikan perlu dikelola dengan baik agar proses pembelajaran berjalan dengan optimal, efektif dan efisien, sehingga dapat menunjang dalam

meningkatkan mutu pendidikan (Nurstalis, Ibrahim, and Abdurrohimi 2021).

SD Pangudi Luhur Bernardus sebagai bagian dari Yayasan Pangudi Luhur Semarang mencoba menjawab permasalahan-permasalahan di atas sebagai *best practices school* dalam mengimplementasikan mutu sebagai strategi pemasaran jasa pendidikan. SD Pangudi Luhur Bernardus telah menentukan mutu pendidikan sebagai strategi pemasaran jasa pendidikan. Strategi ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan jasa pendidikan. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan mutu pendidikan adalah mutu atau kualitas dari pendidikan atau implementasi metode pembelajaran yang efektif, mutu pelayanan, dan mutu sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis mutu pendidikan sebagai strategi pemasaran jasa pendidikan di SD Pangudi Luhur Bernardus.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif.

Penelitian ini dilakukan pada obyek alamiah di mana posisi peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut, tetapi dengan menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2012). Sumber data atau informan dalam penelitian ini adalah Koordinator sekolah, pengembang sekolah, guru kelas I, guru kelas II, ketua komite, dan orangtua murid. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik *flow model analysis* dari Miles and Huberman. Sumber data yang digunakan sumber data pokok yaitu hasil wawancara mendalam/terstruktur dan observasi lapangan serta sumber data berupa dokumen-dokumen sekolah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mutu Pendidikan SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang

SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang mempunyai sistem layanan yang sangat bagus kepada masyarakat sebagai pelanggan jasa pendidikan. Menurut Zeithaml dalam Mimi dan Azis (2023) indikator pada

layanan pendidikan yaitu *tangible* mencakup aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh siswa dan orang tua, seperti fasilitas sekolah, kebersihan, dan kelengkapan sarana prasarana. Sekolah memiliki fasilitas yang modern dan lengkap, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang memadai, perpustakaan dengan koleksi buku yang banyak, dan area bermain yang aman.

Mutu pendidikan di SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana yang memadai. Selain sarana dan prasarana ada aspek lain yang jauh lebih berpengaruh terhadap mutu sekolah yaitu *responsiveness*. Oleh karena itu, banyak orangtua murid memilih SD Pangudi Luhur Bernardus dipandang sebagai sekolah yang mempunyai mutu pendidikan yang baik. Respons yang cepat dan solutif meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua, serta menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan.

Sumber daya manusia SD Pangudi Luhur Bernardus berkualitas dan memiliki kompetensi unggul. SDM

yang dimiliki mampu memberikan pelayanan pembelajaran dengan baik dan optimal. Tentu keberhasilan pendidikan tidak lepas dari peran yayasan dan sekolah dalam memberikan pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan kepada para pendidik. Proses pendidikan juga ditunjang oleh sarana dan prasarana yang sangat mendukung secara langsung maupun tidak langsung proses pendidikan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, seperti: ruang kelas, buku pelajaran, toilet, UKS, ruang BK, ruang arsip, perpustakaan, laboratorium komputer, dan laboratorium IPA. Selain itu, SD Pangudi Luhur Bernardus juga memiliki halaman yang sangat luas dan teringrasi dengan SMP, ruang terbuka hijau (taman), tempat ibadah (gereja), dan tempat parkir. Meskipun demikian, dari beberapa informan menyampaikan masih ada beberapa hal menjadi prioritas pembenahan di sekolah soal kebersihan lingkungan: ruang kelas, galeri, halaman, dan toilet. Terkait pembiayaan pendidikan, SD Pangudi Luhur Bernardus sudah menggunakan sistem sentralisasi. Pembiayaan pendidikan yang ditanggung oleh orangtua murid selama mendapatkan layanan

pendidikan pada SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang meliputi biaya UPP dan SPP (uang sekolah, uang komite, kegiatan, dan komputer). Terkait besaran yang ditanggung disesuaikan dengan keadaan finansial masing-masing orangtua murid. Yayasan Pangudi Luhur masih menerapkan sistem subsidi silang dalam pengelolaan keuangan unit karya.

Sumber daya manusia pada SD Pangudi Luhur Bernardus memiliki peran sentral dalam sistem tata kelola pendidikan, pengelolaan pembiayaan dan pengelolaan sarana prasarana. Sumber daya manusia yang unggul membantu SD Pangudi Luhur Bernardus untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Ketiga hal tersebut, telah dikelola secara terpadu dan seimbang sehingga mendukung keberhasilan dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada dan meningkatkan efisiensi dan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

2. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang

SD Pangudi Luhur Bernardus menerapkan strategi yang jelas serta

tegas sehingga mampu merumuskan persepsi terhadap perubahan lingkungan secara efektif dan efisien, baik aspek internal maupun eksternal. Kunci keberhasilah dalam pemasaran jasa pendidikan ditentukan oleh strategi sekolah yang tepat. Baik strategi produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses secara terintegrasi dalam bauran pemasaran (*marketing mix*).

Pertama, Produk (Product). SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang mampu mengakomodasi peserta didik yang ingin melanjutkan pendidikan ke SMP favorit khususnya SMP PL Domenico Savio Semarang. Adanya penambahan mata pelajaran wajib pada kurikulum yaitu; bahasa Inggris, bahasa Mandarin, dan teknologi informatika. Mata pelajaran tersebut juga menjadi ekstrakurikuler yang memperdalam wawasan dan pemahaman sebagai langkah persiapan menuju jenjang sekolah menengah pertama. Disamping itu, kurikulum khas Yayasan Pangudi Luhur (*core values* YPL) masuk dalam kerangka pendidikan nasional sehingga kualitas pembelajaran semakin bermutu dan memiliki kekhasan sebagai sekolah swasta katolik.

Kedua, harga jasa pendidikan (*price*). Pada dasarnya, biaya pendidikan ditetapkan SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang masih relatif terjangkau untuk orangtua dari kalangan ekonomi menengah. Adapun rincian jenis biaya yang ditetapkan oleh SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang meliputi: 1) biaya SPP; 2) biaya UPP, 3) uang kegiatan; 4) uang komite; dan 5) uang komputer. Disamping lima jenis tersebut, ada pembiayaan ekstrakurikuler pilihan, seragam sekolah, dan buku paket. Dari rincian jenis biaya tersebut, uang kegiatan 100% dikembalikan kepada peserta didik dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang mendukung proses pendidikan, misalkan untuk subsidi kegiatan fieldtrip, kemah, pentas seni, natalan bersama, dan lain-lain. *Inilah alasan utama mengapa SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang tetap menjadi tujuan orangtua untuk mendapatkan pelayanan pendidikan. Orangtua menilai bahwa pembiayaan pendidikan yang ditetapkan oleh sekolah sebanding dengan output yang diharapkan oleh orangtua murid.*

Ketiga, lokasi sekolah (*place*). SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang terletak di tengah kota dan berdekatan

dengan tempat wisata Lawang Sewu, Museum Mandala Bakti, dan Monumen Tugu Muda. Selain itu, sekolah ini juga berdekatan dengan pusat pemerintahan Kota Semarang. Dengan kata lain, SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang berada pada tempat yang strategis dan mudah untuk diakses oleh seluruh masyarakat. Dari hasil observasi langsung di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, sekolah ini berada pada satu kompleks kawasan pendidikan yang meliputi kantor Pusat Yayasan Pangudi Luhur, TK Pangudi Luhur Bernardus, SMP PL Dominico Savio, Klinik Kesehatan Yayasan Sosial Soegijapranata, pusat layanan konseling dan terapi anak Pelangi Kasih, serta SD PL Servatius. Sekolah ini juga satu kawasan dengan pusat gereja katolik Semarang (Gereja Katedral).

Keempat, promosi sekolah (*promotion*). Strategi promosi/pemasaran melalui indikator layanan kepuasan orangtua sebagai pelanggan jasa. Sekolah menilai bahwa kesaksian dan pewartaan orangtua murid terkait kepuasan sistem pelayanan sekolah sangat berpengaruh besar dalam proses PPDB. Selebaran brosur dan MMT

dipandang hanya sebagai sarana penunjang promosi untuk semakin lebih dikenal dan meluaskan jangkauan. Disamping itu, sekolah juga melakukan testimoni dari alumni yang telah sukses dengan harapan menginspirasi, memotivasi, dan menarik minat orangtua untuk memilih sekolah tersebut. Sarana lain promosi sekolah menggunakan platform media instagram (@bernardusmrg), facebook (sdplbernardus), youtube (bernardusmrg), dan website. Media sosial memiliki peran penting karena setiap orang dapat mengakses sehingga mengetahui informasi sekolah.

Kelima, orang/sumber daya manusia (*people*). SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang mempunyai sumber daya manusia yang mencukupi dari segi jumlah berdasarkan banyaknya rombongan belajar. Sekolah hanya perlu optimalisasi kinerja untuk meningkatkan mutu pendidikan. Sistem kepegawai ditetapkan oleh Yayasan dibagi menjadi dua yaitu pegawai tetap dan tidak tetap. Selain dari pembinaan wajib yang dilakukan oleh yayasan, SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang memfasilitasi guru dan tenaga kependidikan

mengikuti pelatihan, *workshop*, komunitas belajar, dan webinar-webinar demi terbentuknya sumber daya manusia yang unggul, berkompeten dan mampu menjawab kebutuhan pendidikan zaman sekarang.

Keenam, proses pendidikan (*process*). Sekolah menggunakan kurikulum nasional yang ditetapkan oleh pemerintah dan Yayasan Pangudi Luhur sebagai penyelenggara pendidikan katolik memiliki ciri khas dalam memberikan layanan. Yayasan mengembangkan kurikulum sendiri secara otonom. Nama kurikulum tersebut "satu jiwa dalam saudara". Sekolah membuat modul ajar dan perangkat pembelajaran sendiri dengan mengadaptasi dari modul yang disediakan oleh pemerintah melalui platform merdeka mengajar (PMM). Ada penambahan pelajaran bahasa Inggris, bahasa mandarin, dan komputer untuk menjawab perkembangan jaman yang semakin maju sehingga dapat membekali anak dengan keterampilan berbahasa asing dan teknologi. Hal ini berdampak positif terhadap mutu lulusan yang semakin kompetitif ketika mencari

sekolah SMP favorit di Kota Semarang.

Ketujuh, bukti fisik/keadaan sekolah (*physical evidence*). SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang menempati lahan seluas 1.700m² dengan bangunan yang megah dan besar. Sekolah ini memiliki sistem manajemen sarana dan prasarana yang baik semua fasilitas yang disediakan terawat dan tetap nyaman sesuai standar sekolah nasional. Selain itu, di sekolah ini terdapat fasilitas tempat parkir yang sangat luas dan menyatu dengan tempat parkir kompleks gereja Katedral Semarang, klinik kesehatan, dan layanan terapi anak. Komplek ini menyatu dengan SMP PL Domenico Savio yang memiliki fasilitas lapangan basket, ruang terbuka hijau, tanaman obat, dan sanitasi yang terawat.

Keberhasilan pelayanan SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang tidak hanya dinilai dari segi sarana dan prasarana, meskipun sarana dan prasarana yang memadai akan memperlancar proses pembelajaran dan menghasilkan lulusan yang unggul dan berkarakter. Sekolah melihat bahwa keberhasilan pendidikan sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang unggul

dan berkompeten. Jadi, dapat disimpulkan bahwa SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang merupakan lembaga pendidikan yang bermutu karena memiliki sumber daya manusia yang unggul, pembiayaan yang mencukupi, dan sarana-prasarana yang memadai.

E. Kesimpulan

Mutu pendidikan memiliki peran strategis dalam pemasaran jasa pendidikan pada SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang. Kepuasan orangtua terhadap mutu layanan pendidikan merupakan strategi yang sangat efektif dalam memasarkan jasa pendidik yang semakin kompetitif di Kota Semarang. SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang melihat bahwa strategi pemasaran melalui mutu mampu diwujudkan dengan upaya 7P; produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

Bagi SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang mutu merupakan hal yang paling inti dalam pendidikan. Sekolah yang bermutu menjadi kebutuhan dan harapan bagi calon orangtua pada masa sekarang dengan perkembangan zaman yang pesat.

Masyarakat menilai bahwa SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang mampu memberikan jawaban atas kebutuhan dan harapan orangtua. Oleh karena itu, strategi pemasaran jasa pendidikan melalui mutu pendidikan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan harapan orangtua terhadap jasa pendidikan yang diselenggarakan.

Inilah salah satu kelebihan yang dimiliki oleh SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang. Dengan kata lain bahwa proses pendidikan merupakan aspek vital dalam strategi bauran pemasaran pendidikan. Proses pendidikan yang berkualitas mencerminkan kualitas seluruh aktivitas SD Pangudi Luhur Bernardus Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, Jerome S. (2007). Pendidikan Berbasis Mutu. Prinsip - prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Mimi., dan Azis, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus pada Program Pendidikan Akuntansi di Universitas Negeri Makassar. *Pinisi Journal of Education*. Volume 3(5).
- Ndraha, Taliziduhu, (1999). Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurhayaty, M. (2022). *Strategi Mix Marketing (Product, Price, Place, Promotion, Eople, Process, Physical Evidence) 7P Di PP Rasa Galendo Kabupaten Ciamis*. *Jurnal Media Teknologi*. Volume 8(2).
- Nurstalis, N., Ibrahim, T., & Abdurrohman, N. (2021). Peran Manajemen Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Di SMP Islam Cendekia Cianjur. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 6(1), 63-76.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.

Zeithaml. Leonard Berry. (2011). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*. Journal Of Marketing, Volume 49.