

**MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN
DI SMK BHINNEKA KARYA SURAKARTA**

TESIS

Diajukan kepada

Program Studi Administrasi Pendidikan

Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar

Magister dalam Ilmu Administrasi Pendidikan



Disusun Oleh:

TRIMO

NIM : Q 100160051

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

NOTA PEMBIMBING I

Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

Desen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Trimo

Kepada Yth,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalaamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Trimo
NIM : Q 100160051
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Konsentrasi : Kepemimpinan
Judul : Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan
Di SMK Bhinneka Karya Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Wassalaamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Surakarta, Desember 2017

Pembimbing



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

NOTA PEMBIMBING II

Dr. Maryadi, MA

Dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Trimo

Kepada Yth,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalaamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

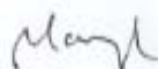
Nama : Trimo
NIM : Q 100160051
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Konsentrasi : Kepemimpinan
Judul : Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan
Di SMK Bhinneka Karya Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Surakarta, Desember 2017

Pembimbing



Dr. Maryadi, MA

TESIS BERJUDUL

**MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN
DI SMK BHINNEKA KARYA SURAKARTA**

Yang di persiapkan dan disusun oleh

TRIMO

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 9 Januari 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Prof. Dr. Bambang Sumardioko, M.Pd

Pembimbing II



Dr. Maryadi, M.A

Penguji



Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd

Surakarta, 5 Februari 2018



Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardioko, M.Pd

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Trimo

NIM : Q 100160051

Program Studi : Administrasi Pendidikan

Konsentrasi : Kepemimpinan

Judul : Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan
Di SMK Bhinneka Karya Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Desember 2017

Yang membuat pernyataan



Trimo

MOTTO

... يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ...

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

(QS. Al Mujadilah : 11)

لَوْ لَا الْمُرَبِّي مَا عَرَفْتُ رَبِّي

“Jika bukan karena jasa seorang guru, aku tidak akan mengenal Tuhan-ku”

(Al Habib Ali bin Abdurrahman Al Habsyi)

“If you fail to plan, you plan to fail”

“Jika kamu gagal merencanakan, kamu merencanakan kegagalan”.

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan kepada :

1. Almarhum almarhummah Bapak dan Ibuku tercinta
2. Istri dan anakku tercinta
3. Guru-guruku, saudara dan sahabat tercinta
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta yang kubanggakan

Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta

Trimio

Email: trimo.af@gmail.com

Abstrak

Tesis. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan (1) Analisis (2) perencanaan, (3) pelaksanaan (4) sistem evaluasi pemasaran jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) dokumentasi (2) observasi dan (3) wawancara secara mendalam. Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah 3 teknik analisis yaitu (1) Reduksi data (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Analisis pemasaran jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya menggunakan analisis SWOT, sebagian analisis data historis dan analisis kompetitor untuk mendapatkan data yang akurat dan faktual 2) Perencanaan pemasaran jasa pendidikan telah dilaksanakan dengan baik memuat unsur penting perencanaan yaitu rencana program, sistem anggaran, SDM, sarana prasarana 3) Pelaksanaan pemasaran jasa pendidikan mengacu kepada unsur- unsur bauran pemasaran yang terdiri dari: produk, harga, tempat, promosi, sumber daya manusia, bukti fisik dan proses secara konsisten. Bauran pemasaran terkait biaya, lokasi dan promosi membutuhkan ketajaman strategi untuk meningkatkan daya jual 4) Sistem evaluasi pemasaran jasa pendidikan menggunakan evaluasi program setiap akhir program dan evaluasi kelembagaan setiap akhir tahun dengan fokus evaluasi keterlaksanaan program kerja.

Kata kunci : bauran pemasaran, jasa pendidikan, manajemen

*Management of Marketing Education Services
in SMK Bhinneka Karya Surakarta*

Trimio

Email: trimo.af@gmail.com

Abstract

Thesis. Graduate program. University of Muhammadiyah Surakarta, 2017. The purpose of this study are to describe of (1) Analysis (2) planning (3) implementation, and (4) evaluation system of educational service marketing at SMK Bhinneka Karya Surakarta. The type of this research is qualitative research using descriptive method with phenomenology approach. Data collection techniques are: documentation, observation, and in-depth interviews. Data analysis methods that researcher uses are 3 techniques of analysis, they are: data reduction, data presentation, and conclusion. The result of the research shows that: 1) Analysis of marketing of educational service using SWOT analysis, some analysis of historical data and competitor's analysis are to get accurate and factual data 2) The marketing planning of education service has been well implemented containing important elements of planning, namely program planning, budget system, human resources, infrastructure facilities 3) Implementation of marketing of education service implicitly refers to elements of the marketing mix consisting of product, price, place, promotion, people, physical proof and process consistently. The marketing mix is related to price, place and promotion requiring sharpness of strategy to increase selling power 4) The evaluation system of education service marketing uses program evaluation in the end of the program and institutional evaluation in the end of the year, the focus on evaluation of working implementation.

Keywords: marketing mix; education services; management

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Di SMK Bhinneka Karya Surakarta” dapat Penulis selesaikan.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan pada program studi Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus tulusnya kepada yang terhormat:

1. Dr.H. Sofyan Hanif, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada program Pascasarjana.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd, Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan fasilitas dan bimbingan kepada penulis sehingga tesis ini dapat saya selesaikan.
3. Dr. Sumardi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam menggunakan fasilitas dan kemudahan bagi penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Maryadi, M.A, Pembimbing II yang telah berkenan memberikan motivasi dan bimbingan tiada henti kepada penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai dengan baik.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis sehingga membuka wawasan ilmu kepada penulis sehingga memperkaya khasanah keilmuan pada tesis ini.
6. Staf Perpustakaan, Biro Akademik Sekolah Pascasarjana Program Magister Adminitrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta

yang membantu dalam pelayanan peminjaman referensi dan pengadaan jurnal sehingga memperlancar penyusunan tesis ini.

7. Drs. Sarjiman, MSi dan keluarga besar SMK Bhinneka Karya Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian, pelayanan dan dukungan sepenuhnya kepada penulis
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu masukan, saran, dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis menjadi amal shalih yang dilipatgandakan imbalannya didunia dan diakherat.

Akhirnya, penulis berharap bahwa apa yang disajikan dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Yaa Rabbal Aalamiin!

Surakarta, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian yang Relevan.....	6
B. Kajian Teori	11
1. Definisi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	11
2. Pentingnya Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	12
3. Proses Manajemen Pemasaran	14
a. Analisis dan Strategi Pemasaran (<i>Analysis</i>)	15
1) Analisis Pemasaran	15
2) Strategi Pemasaran	17
b. Perencanaan Pemasaran (<i>Planning</i>)	17
c. Pelaksanaan Pemasaran (<i>Implementing</i>)	22

d. Sistem Pengendalian Pemasaran (<i>Controlling</i>).....	22
4. Jasa Pendidikan	24
a. Pengertian Jasa Pendidikan.....	24
b. Karakteristik Jasa Pendidikan.....	25
5. Langkah-langkah Strategis Pemasaran Jasa pendidikan	26
6. Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Desain Penelitian	31
1. Jenis Penelitian	31
2. Desain Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
1. Tempat Penelitian	32
2. Waktu Penelitian	32
C. Data dan Sumber Data	33
1. Data	33
2. Sumber Data	34
3. Nara Sumber	34
D. Kehadiran Peneliti	35
1. Sebagai Instrumen	35
2. Sebagai Pengguna Jasa Pendidikan	35
E. Teknik Pengumpulan Data	35
1. Observasi Langsung terhadap Obyek Penelitian	36
2. Wawancara Mendalam.....	36
3. Dokumentasi	36
F. Teknik Analisis Data	36
1. Pengumpulan Data	37
2. Reduksi Data	37
3. Penyajian Data	38
4. Penarikan Kesimpulan	38
F. Teknik Keabsahan Data	39
1. Uji Kepercayaan	39
2. Uji Validitas	39
3. Uji Reliabilitas	40
4. Uji Objektivitas	40

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN.

A. Paparan Data.....	41
1. Analisis Pemasaran Pendidikan	41
2. Perencanaan Pemasaran Pendidikan.....	45
a. Perencanaan Program Kerja Pemasaran Pendidikan.....	45
b. Sistem Anggaran	48
c. Sumber Daya Manusia (SDM)	49
d. Sarana dan prasarana pendukung	50
3. Pelaksanaan Kegiatan Pemasaran Pendidikan	52
a. Produk (<i>Product</i>).....	52
b. Harga (<i>Price</i>)	57
c. Tempat (<i>Lokasi</i>)	59
d. Promosi (<i>Promotion</i>).....	60
e. Sumber Daya (<i>People</i>).....	62
f. Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	64
g. Proses (<i>Process</i>)	65
4. Evaluasi Pemasaran Jasa Pendidikan	69
a. Evaluasi Kegiatan.....	69
b. Evaluasi Kelembagaan	69
B. Temuan Penelitian	71
1. Analisis Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	72
2. Perencanaan Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	73
3. Pelaksanaan Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	73
4. Evaluasi Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	75
C. Pembahasan	76
1. Analisis Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	76
2. Perencanaan Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	79

3. Pelaksanaan Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	81
4. Evaluasi Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	92

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	95
1. Analisis Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	95
2. Perencanaan Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	95
3. Pelaksanaan Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	96
4. Evaluasi Pemasaran Jasa pendidikan di SMK Bhinneka Karya Surakarta.....	96
B. Implikasi.....	96
1. Implikasi Teori.	96
2. Implikasi Praktis.....	97
C. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA	100
----------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Taksonomi Pengumpulan Data Strategis	16
Tabel 4.1 : Jadwal Penelitian	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Skema Modifikasi Proses manajemen Pemasaran	14
Gambar 2.2. Unsur –unsur Bauran Pemasaran	20
Gambar 3.1. Analisis Interaktif Data	38
Gambar 4.1. Wawancara dengan Wakil Bidang Kesiswaan.....	43
Gambar 4.2. Wawancara dengan Kepala sekolah	46
Gambar 4.3. Rencana Operasional Program Kerja WKS2	47
Gambar 4.4. Wawancara dengan Wakil Bidang Ketenagaan dan Sarpras	50
Gambar 4.5. Pembekalan Kurikulum 2013 Versi 2017 oleh Pengawas SMK.....	53
Gambar 4.6. Pemasaran Tamatan	54
Gambar 4.7. Prestasi Non Akademik	56
Gambar 4.8. Denah Lokasi SMK Bhinneka Karya Surakarta	59
Gambar 4.9 Wawancara dengan Siswa Kelas XI OB	63
Gambar 4.10. Gedung SMK Bhinneka Karya Surakarta	64
Gambar 4.11. Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu	66
Gambar 4.12. Kegiatan KBM Bahasa Inggris	67
Gambar 4.13. Latihan dasar kepemimpinan OSIS	68
Gambar 4.14. Upgrading Evaluasi Kelembagaan	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian	103
Lampiran 2. Surat Keterangan Melakukan Penelitian	104
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	105
Lampiran 4. Contoh hasil wawancara.....	108
Lampiran 5. Contoh Hasil Analisis Kelembagaan	112
Lampiran 6. Analisis Data PPDB Tahun Pelajaran 2017/2018	114
Lampiran 7. Surat Keputusan Pembagian Tugas dan SK Panitia PPDB	118
Lampiran 8. Program Kerja Wakil Bidang Kesiswaan.....	123
Lampiran 9. Data GTK dan Sarpras Imput Dapodik	130
Lampiran 10. Data Penelusuran Tamatan Tahun 2017 Masa Tunggu 2 Tahun.....	148
Lampiran 11. Brosur PPDB	150
Lampiran 12. Dokumen Promosi Tidak Langsung.....	152
Lampiran 13. Materi Presentasi	153
Lampiran 14. Penunjukan Rintisan Sekolah Rujukan Nasional	162
Lampiran 15. MoU dengan Perusahaan Mitra dan Pengembangan LSP	163
Lampiran 16. Kegiatan OSIS dan Ekstrakurikuler	165
Lampiran 17. Rumusan Manajemen Review	168