

MANAJEMEN JASA PEMASARAN

(Study Kasus MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh :

NIKEN TRIYA PRAMESTI

932402018

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2022

MANAJEMEN JASA PEMASARAN

(Study Kasus MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Niken Triya Pramesti

932402018

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) KEDIRI

2022

HALAMAN PESETUJUAN

MANAJEMEN JASA PEMASARAN

(Study Kasus MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih)

NIKEN TRIYA PRAMESTI

932402018

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I
NIP. 198401222015031005

Dosen Pembimbing II



Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP. 199001042018011003

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 22 Juni 2022

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam memenuhi permintaan Ibu Dekan Fakultas untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :


Nama : Niken Triya Pramesti
NIM : 932402018
Judul : MANAJEMEN JASA PEMASARAN (Study Kasus MTs Raudlatut
Thalabah Banjarejo Ngadiluwih)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir semester Strata Satu (S-1).


Bersama ini kami lampirkan satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dengan waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosah. Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing I


Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I
NIP. 198401222015031005

Dosen Pembimbing II


Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP. 199001042018011003

NOTA PEMBIMBING

Nomor : -

Kediri, 20 Juli 2022

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Niken Triya Pramesti

NIM : 932402018

Judul : MANAJEMEN JASA PEMASARAN (Study Kasus MTs Raudlatut


Thalabah Banjarejo Ngadiluwih)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 18 Juli 2022 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.


Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsi yang sudah diperbaiki. Demikian agar maklum dan atas ketersediaan Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I


Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I
NIP. 198401222015031005

Dosen Pembimbing II


Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP. 199001042018011003

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN JASA PEMASARAN

(Study Kasus MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih)

NIKEN TRIYA PRAMESTI



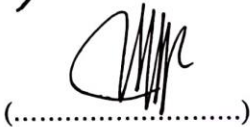
NIM : 932402018

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Pada tanggal 18 Juli 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I
NIP. 197205052006041001

(.....)
2. Penguji I
Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I
NIP. 198401222015031005

(.....)
3. Penguji II
Nurul Huda Purnomo, M.Pd
NIP. 199001042018011003

(.....)

Kediri, 20 Juli 2022
Dekan Fakultas Tarbiyah



Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd.
NIP. 197004121994032006

MOTTO

إِيَّاكُمْ وَكَثْرَةَ الْحَلْفِ فِي الْبَيْعِ فَإِنَّهُ يُنْفِقُ ثُمَّ يُمَحِّقُ

“Jauhkanlah dirimu dari banyak bersumpah dalam penjualan, karena sesungguhnya ia memanipulasi (iklan dagang) kemudian menghilangkan keberkahan.

(HR. Muslim, An-Nasa’i dan Ibnu Majah)¹

¹ Sunan an-Nasa’i, Vol 5, Book 4, Hadits 4465.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua tersayang yaitu Bapak Sukatno dan Ibu Pranti Aswari yang telah senantiasa memberikan kasih sayang lahir batin serta dengan sabar mendo'akan agar anak nya bisa sukses dan bisa membahagiakan beliau dengan terselesaikannya skripsi ini.

Kakak-kakak kandungku yang tercinta, yaitu kakak Agung dan kakak Nanda yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan nasihat kepada adik bungsunya yaitu penulis skripsi ini.

Yang sudah saya anggap saudara sendiri Moh. Murahman, S.H yang dari SMP sudah memberikan ilmunya kepada saya sampai terselesaikan skripsi ini.

Ibu Bos Nyoklat Klasik Mbak Catur Wuri Endah Lestari, S.E tercinta awal kuliah sampai akan terselesainya skripsi ini selalu mendoakan, memberi do'a, dukungan, saran, dan membantu ketika saya sedang kesulitan entah dari segi ekonomi maupun segi ilmu.

Sahabat-sahabat ku tercinta yang telah memberikan semangat, kerjasama, serta motivasi antara satu sama lain agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan bersama dan lulus bersama.

Kepada para Dosen Program Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri, dan terkhusus kepada Dosen Pembimbing skripsi yaitu Bapak Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I dan Bapak Nurul Huda Purnomo, M.Pd yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, serta bimbingannya agar bisa terselesaikan skripsi ini dengan baik dan sempurna.

Dan tidak lupa dengan kampus Institut Agama Islam Negeri Kediri yang sudah menjadi tempat mencari ilmu dari tahun 2018 hingga saat ini, dan almamaterku yang sangat aku banggakan.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Niken Triya Pramesti

NIM : 932402018

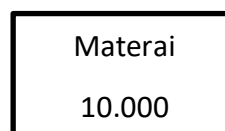
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Fakultas : Tarbiyah

Yang menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi orang lain baik sebagian ataupun seluruhnya dan jika saya melakukan kesalahan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 22 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Niken Triya Pramesti

ABSTRAK

Niken Triya Pramesti, Dosen Pembimbing Dr. Erwin Indrioko, M.Pd dan Nurul Huda Purnomo, M.Pd, Manajemen Jasa Pemasaran Pada MTs Raudlatut Thalabah Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Manajemen, Jasa Pemasaran

Dengan berbagai cara menggunakan strategi untuk bisa memenangkan persaingan dalam pemasaran jasa pendidikan harus bisa membuat ide kreatif, hal-hal baru untuk bisa mendapatkan daya tarik calon peserta didik baru dan orang tua peserta didik baru. Peneliti memilih MTs Raudlatut Thalabah untuk diteliti karena keunggulan yang dimiliki MTs Raudlatut Thalabah dalam ekstra kulikuler berbeda dengan MTs yang lainnya. Ekstra kulikuler tersebut ialah : TKR (Teknik Kendaraan Ringan), Teknisi Handphone, Tata Boga, dan lain-lain. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Bagaimana tugas dan fungsi humas dalam pemasaran jasa pendidikan di MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih, 2) Program apa saja yang disusun humas MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih untuk pemasaran lembaga sekolah, dan 3) Bagaimana strategi pemasaran jasa pendidikan terhadap peningkatan minat wali murid calon peserta didik baru di MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer yang dipilih yaitu terdiri dari kepala sekolah, waka humas, panitia PPDB, dan kepala TU. Sedangkan data sekunder yang terdiri dari data-data yang bersifat dokumen. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian pengecekan keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Selanjutnya analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) tugas dan fungsi humas dalam pemasaran jasa pendidikan di MTs Raudlatut Thalabah ialah sebagai perangkul masyarakat untuk bisa menjalin hubungan baik dengan lembaga, berperan menjaga dan meningkatkan eksistensi dan citra positif, memperkuat dan meningkatkan mutu pendidikan, memperoleh dukungan dan bantuan masyarakat, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pengembangan kerja sama dengan lembaga lain, dan membuat program dan bertanggung jawab pada pengelolaan media publikasi madrasah. 2) Program kerja humas yang telah disusun oleh humas MTs Raudlatut Thalabah adalah penentuan target dalam pemasaran, kegiatan kerja yang diantaranya ada kegiatan internal dan eksternal, dan memanfaatkan media massa dan media social dalam pemasaran. Dan 3) Strategi yang digunakan untuk jasa pemasaran MTs Raudlatut Thalabah ialah dengan menggunakan strategi diferensiasi, keunggulan biaya, dan focus.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucap syukur dan segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi dan do'a dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun non materi, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya, penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah.
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Dr. Mukhammad Abdullah, M.Ag selaku Wali Studi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal semester sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I selaku pembimbing 1 dan Bapak Nurul Huda Purnomo, M.Pd selaku pembimbing 2 yang selalu memberikan ilmunya serta meluangkan waktu untuk membimbing menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri terkhusus Dosen Fakultas Tarbiyah yang telah mengamalkan ilmunya.
7. Semua Staf dan Tenaga Kependidikan IAIN Kediri yang telah memberikan kemudahan-kemudahan layanan akademik dan administratif selama penulis menyelesaikan studi.
8. Kepala Madrasah Bapak Abd. Rahman Effendi, S.Th.I., M.Hum, Waka Humas Ibu Iba Susana, S,Pd, Panitia PPDB Ibu Mila Sholihah, S.S, Kepala TU Bapak Minaruhkan, dan para Bapak Ibu tenaga TU dan para Bapak Ibu guru semua Civitas MTs Raudlatut Thalabah Banjarejo Ngadiluwih khususnya kepada yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam penelitian.
9. Kedua orang tua saya yaitu ayahanda Sukatno dan ibunda Pranti Aswari serta saudara kandung dua kakak yang tidak henti-hentinya memberi motivasi, dukungan dan doa kepada penulis.
10. Teman-teman Mahasiswa IAIN Kediri, terkhusus teman Prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018.

Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapat imbalan dari Allah SWT, dan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi khususnya, penulis serta pembaca. Amin

Kediri, 22 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PESETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Definisi Istilah	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Manajemen Hubungan Masyarakat	13
1. Manfaat, Tujuan, Tugas dan Fungsi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat	15
2. Peran Humas Lembaga Pendidikan	25
3. Jenis-jenis Hubungan Sekolah dengan Masyarakat	27
4. Strategi Manajemen Humas Pendidikan	28

5.	Program Kerja Humas dalam Pemasaran.....	29
B.	Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	35
1.	Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan	35
2.	Fungsi dan Konsep Pemasaran	41
3.	Tujuan Pemasaran Jasa Pendidikan	44
4.	Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan.....	46
5.	Tinjauan Alquran Tentang Pemasaran Pendidikan dalam Islam.....	52
BAB III METODE PENELITIAN		57
A.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian	57
B.	Kehadiran Peneliti	59
C.	Lokasi Peneliti	60
D.	Sumber Data.....	61
E.	Teknik Pengumpulan Data	62
F.	Instrumen Pengumpulan Data.....	66
G.	Pengecekan Keabsahan Data	67
H.	Teknik Analisis Data	68
I.	Tahap-Tahap Penelitian.....	71
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN		73
A.	Paparan Data	73
1.	Tugas dan Fungsi Humas dalam Pemasaran Jasa Pendidikan di MTs Raudlatut Thalabah.....	74
2.	Menyusun Program Kerja Humas MTs Raudlatut Thalabah dalam Pemasaran Lembaga Sekolah	77
3.	Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Peningkatan Minat Wali Murid Calon Peserta Didik Baru MTs Raudlatut Thalabah	93
B.	Temuan Penelitian	103

BAB V PEMBAHASAN.....	105
A. Tugas dan Fungsi Humas dalam Pemasaran Jasa Pendidikan di MTs Raudlatut Thalabah.....	105
B. Menyusun Program Kerja Humas MTs Raudlatut Thalabah dalam Pemasaran Lembaga Sekolah	107
C. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Peningkatan Minat Wali Murid Calon Peserta Didik Baru MTs Raudlatut Thalabah	117
BAB VI PENUTUP	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Waka Humas dan Tim Pemasaran	75
Gambar 4.5 Program Peduli Pendidikan.....	65
Gambar 4.2 Kegiatan Upacara Bendera.....	70
Gambar 4.3 Sosial Media Facebook MTs Raudlatut Thalabah.....	74
Gambar 4.4 Sosial Media Youtube MTs Raudlatut Thalabah.....	74
Gambar 4.6 Ekstra Kulikuler MTs Raudlatut Thalabah	78
Gambar 4.7 Sarana dan Prasarana Madrasah	81
Gambar 4.8 Tim Promosi mempromosikan MTs Raudlatut Thalabah	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Penampilan Fisik Gedung MTs Raudlatut Thalabah.....	127
Lampiran 2: MTs Raudlatut Thalabah Melaksanakan Kegiatan Bansos Peduli Gempa	132
Lampiran 3: Letak Geografis MTs Raudlatut Thalabah	132
Lampiran 4: Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan MTs Raudlatut Thalabah.....	132
Lampiran 5: Prasarana yang Terdapat di MTs Raudlatut Thalabah.....	134
Lampiran 6: Data Peserta Didik MTs Raudlatut Thalabah.....	135
Lampiran 7: Surat Izin Penelitian.....	136
Lampiran 8: Surat Balasan Penelitian MTs Raudlatut Thalabah	137
Lampiran 9: Dokumentasi.....	138