

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan primer manusia saat ini. Sesuai dengan yang telah diatur dalam Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa Pendidikan Nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, dan mandiri menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.¹ Pendidikan menjadi salah satu faktor penunjang majunya sebuah negara, apabila pendidikannya bermutu maka bermutu pula generasi selanjutnya.² Artinya pendidikan diharapkan mampu menggerakkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas dan mendukung gerakan pembangunan.

Pendidikan bersifat dinamis mengikuti perkembangan zaman, maka dari itu perkembangan pendidikan juga mempengaruhi potensi peserta didik. Peserta didik merupakan generasi muda suatu negara yang akan membangun negara menjadi lebih maju agar tidak ditinggalkan oleh negara lain, oleh karena

¹ Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab II ayat 3

² Tri Adi Muslimin and Ari Kartiko, "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan Di Madrasah Bertaraf Internasional Nurul Ummah Pacet Mojokerto," *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 01 (2020): 2.

itu peserta didik membutuhkan pendidikan secara komprehensif. Melihat pentingnya pendidikan, pemerintah memberikan fasilitas hak memperoleh pendidikan bagi seluruh masyarakat Indonesia, mulai jenjang SD/MI, SMP/MTs dan SMA/MA.

Jumlah sekolah di Indonesia terus mengalami peningkatan. Dibuktikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang melaporkan jumlah sekolah mencapai 218.600 pada tahun ajaran 2021/2022,³ tahun 2022/2023 meningkat menjadi 399.376.⁴ Berdasarkan data tersebut tentunya akan berdampak pada pesatnya persaingan dalam dunia pendidikan yang tidak dapat dihindari. Lembaga pendidikan dengan status swasta di Indonesia kerap dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Banyak yang beranggapan bahwa lembaga pendidikan swasta tidak mampu bersaing dengan lembaga pendidikan negeri. Selain itu harga yang relatif lebih mahal membuat masyarakat sedikit minat untuk bersekolah di lembaga pendidikan swasta. Namun berbeda halnya dengan di Jawa Timur. Jawa Timur memiliki 1.523 lembaga pendidikan sekolah menengah atas (SMA) dan sederajatnya, dengan 423 bestatus negeri dan 1.100 berstatus swasta.⁵ Artinya lembaga pendidikan swasta di Jawa Timur mampu bersaing dengan lembaga pendidikan negeri dan berhasil mengubah *mindset* masyarakat bahwa lembaga pendidikan swasta juga bagus dan dapat dipercaya untuk

³ Sarnita Sadya, "Jumlah Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan Di Indonesia (Tahun Ajaran 2016/2017-2021/2022)," *DetaIndonesia.Id*, 2022, <https://shorturl.at/jqyAK>.

⁴ Yuli Nurhanisah, "Berapa Jumlah Sekolah Di Indonesia 2023?," *Indonesiabaik.Id*, 2023, <https://shorturl.at/psBGX>.

⁵ Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. "Data Pokok Pendidikan," *Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi*, n.d., <https://shorturl.at/DHLU9>.

mewujudkan harapan masyarakat. Kendati demikian setiap lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta tidak dapat terhindar dari yang namanya persaingan untuk menarik minat masyarakat.

Minat adalah rasa gairah atau keinginan dan kecenderungan hati terhadap sesuatu. Minat mengarahkan tindakan seseorang pada suatu tujuan dan merupakan dorongan dalam mengambil keputusan.⁶ Setiap lembaga pendidikan yaitu sekolah atau madrasah berlomba-lomba dalam menarik perhatian masyarakat agar berminat mendaftarkan diri menjadi peserta didik di lembaganya.

Tertuang dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mencatat peserta didik merupakan anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.⁷

Peserta didik merupakan unsur utama terselenggaranya pendidikan. Tanpa adanya peserta didik maka proses pendidikan tidak dapat berjalan, oleh karena itu peningkatan jumlah peserta didik menjadi tujuan utama lembaga pendidikan. Upaya yang dapat dilakukan untuk menarik minat peserta didik diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan melakukan promosi.

Lembaga pendidikan dikategorikan sebagai layanan jasa (service) untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan yang di berikan berupa

⁶ Idi Warsah and Mirzon Daheri, *Psikologi Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Tunas Gemilang Press, 2021).

⁷ Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 4

fasilitas kepada konsumen dalam bentuk mendidik, mengajar, membimbing, dan lain sebagainya. Masa kini masyarakat telah sadar akan pentingnya pendidikan, sehingga para orang tua sangat selektif dalam memilih lembaga pendidikan yang berkualitas untuk putra putrinya.

Mutu atau kualitas menjadi sebuah tolak ukur lembaga pendidikan untuk dapat dipercaya dalam memenuhi harapan pelanggan dan mampu bersaing dengan lembaga lainnya. Mutu atau kualitas memiliki andil besar terhadap lembaga pendidikan untuk membangun reputasi dan citra positif hingga mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen yang kemudian tertarik untuk menggunakan jasanya. Hal tersebut menjadi keuntungan bagi lembaga karena dengan begitu lembaga bisa bertahan dalam kompetisi global dan menunjukkan eksistensinya. Eksistensi lembaga pendidikan ditandai dengan jumlah peserta didik yang terus meningkat setiap tahunnya.

Menurut *American Society For Quality Control*, mutu atau kualitas adalah seluruh ciri-ciri dan karakteristik dari sebuah produk/jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan.⁸ Ari Kartiko menyampaikan konsep kualitas/mutu ialah keunggulan dari suatu produk berupa barang ataupun jasa.⁹ Produk atau jasa dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Begitu juga pendidikan dianggap berkualitas apabila dapat memenuhi atau bahkan mampu melebihi ekspektasi konsumen.

⁸ Ririn Tri Ratnasari and Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bogor: Galih Indonesia, 2016).

⁹ Muslimin and Kartiko, "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Mutu Pendidikan Di Madrasah Bertaraf Internasional Nurul Ummah Pacet Mojokerto."

Kualitas pelayanan selalu dikaitkan dengan kepuasan konsumen, karena lembaga pendidikan dikatakan berkualitas atau bermutu apabila mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Hal tersebut dapat diketahui dengan cara membandingkan dua faktor utama, yaitu persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila apa yang diterima lebih dari apa yang diharapkan, namun jika sebaliknya maka pelayanan tersebut tidak berkualitas, dan apabila pelayanan yang diberikan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.¹⁰

Selain kualitas pelayanan, promosi juga dapat dilakukan untuk menarik minat peserta didik. Lembaga pendidikan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tidak akan dikenal oleh orang banyak jika tidak dikenalkan. Upaya mengenalkan lembaga kepada masyarakat ialah melalui promosi. Promosi merupakan bentuk komunikasi di dalam bidang pemasaran yang tidak hanya berfokus memperkenalkan produk, tetapi juga mempengaruhi konsumen agar mau membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan. Promosi adalah upaya yang dilakukan untuk merangsang pembelian produk atau menambah jumlah pembelian,¹¹ oleh karena itu promosi merupakan upaya yang tepat untuk memasarkan serta mensosialisasikan suatu lembaga pendidikan sehingga dapat diterima.

¹⁰ Ratnasari and Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*.

¹¹ Felinda Karela, "Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Peningkatan Peserta Didik Di Madrasah Tsanawiyah Mazra'tul Ulum Pacitan Lamongan," 2020.

Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) merupakan salah satu sekolah di Jombang Jawa Timur yang sangat diminati. Peminatnya sangat beragam, tidak hanya dari pulau Jawa (Jawa Timur) saja melainkan juga luar Jawa Timur seperti Jawa Barat, Jawa Tengah, Madura, Kalimantan, Jakarta, dan lainnya. Berdasarkan pengamatan awal atau observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui tingginya minat masyarakat untuk bersekolah di Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) pada periode tahun 2020-2023 sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Daftar Peserta Didik di MAU DU Jombang
UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM
Mojokerto

Bercermin dari data tersebut, dapat diketahui bahwa peminat Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) terus meningkat setiap tahunnya. Terjadi penurunan pada tahun 2023 namun tidak signifikan. Hal tersebut tentunya Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) memiliki cara khusus. Cara khusus tersebut diantaranya dengan pelayanan yang berkualitas ataupun promosi yang baik.

Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) merupakan lembaga pendidikan modern yang mampu menghadapi arus globalisasi tanpa meninggalkan budaya warisan para ulama’ yaitu keilmuan agama islam. Sehingga peserta didik dapat menyeimbangkan antara ilmu umum dan ilmu agama. Perpaduan antara madrasah dan pondok pesantren yang sangat menyatu, mampu memenuhi harapan para pelanggannya. Kolaborasi antara asrama dan madrasah memberi waktu yang sangat cukup untuk mencetak putra putri Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU). Pelayanan yang diberikan siap siaga untuk peserta didik selama 24 jam. Tenaga pendidik yang mengajar pun diseleksi dengan ketat sehingga menyisakan pengajar yang profesional dibidangnya.

Peserta didik Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) diberikan fasilitas lengkap untuk dinikmati dan bimbingan sepenuh waktu. Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) menyediakan pembimbing wali kelas diniyah, wali kelas formal dan wali asrama. Selain itu juga MAU DU memiliki program unggulan yaitu tahfidz Quran, hafalan kitab kuning, penguasaan bahasa arab dan bahasa inggris serta penelitian dibidang islam, sains dan sosial.¹² Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) juga memberikan pengayaan atau pelajaran tambahan untuk persiapan siswa yang mengikuti lomba dan bimbingan persiapan tes masuk perguruan tinggi dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan pelayanan tersebut masyarakat sangat antusias untuk mendaftarkan diri ke Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU).

¹² *official_maudu*, (Instagram MAU DU)

Bagi orang tua merekomendasikan Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) untuk putra-putrinya karena keamanan, kenyamanan dalam pembelajaran dan hasil yang memuaskan.

Upaya lainnya yang dilakukan oleh Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) untuk menarik minat peserta didik yaitu melalui promosi. Strategi promosi yang dilakukan MAU DU melalui dua jalur yaitu *pertama* promosi secara langsung, dengan menjalin hubungan silaturahmi yang baik dengan para alumni sehingga para alumni dengan kepercayaan, kesan-kesan positif para alumni selama menimba ilmu di Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) dapat membantu promosi yang dilakukan oleh madrasah. Selain itu juga upaya promosi langsung yang dilakukan yaitu melalui kegiatan rutin baik mingguan maupun tahunan. Adapun kegiatan mingguan yang dilakukan ialah menugaskan peserta didik untuk menjadi muadzin, bilal, khatib dan imam sholat jum’at dari desa kedesa. Kegiatan rutin tahunan yaitu pada bulan ramadhan peserta didik juga menjadi imam sholat terawih di mushola-mushola sekitar pondok pesantren. Kegiatan tahunan lainnya yang sering dilakukan juga yaitu seperti perlombaan, memberikan pembelajaran praktikum laboratorium kepada peserta didik MTs sederajat, seminar, bazar murah dan sosialisasi ke beberapa sekolah MTs sederajat. *Kedua* promosi tidak langsung yaitu berupa promosi berbasis digital melalui media sosial (*WhatsApp, Instagram, Facebook dan Youtube, Website*), prestasi, lulusan yang berkualitas dan juga brosur berjalan. Brosur berjalan yang dimaksud yaitu dengan menyampaikan informasi terbaru terkait Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum (MAU DU) digrup



para alumni serta menunjukkan produk MAU DU kepada masyarakat melalui kegiatan rutin di hari jum'at dan bulan ramadhan.

Melihat fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Aliyah Unggulan Darul 'Ulum (MAU DU) dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT PESERTA DIDIK ”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas di rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Unggulan Darul 'Ulum Jombang?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Unggulan Darul 'Ulum Jombang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh secara simultan terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Unggulan Darul 'Ulum Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang dikemukakan diatas makan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Unggulan Darul 'Ulum Jombang

2. Mengetahui pengaruh promosi yang dilakukan terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum Jombang
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama terhadap minat peserta didik di Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum Jombang

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam aspek teoritis yaitu bagi perkembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam serta memberikan sumbangsih hak kekayaan intelektual khazanah ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga; penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi Madrasah Aliyah Unggulan Darul ‘Ulum Jombang
- b. Bagi peneliti; penelitian ini di harapkan dapat menambah pemahaman dan wawasan baru bagi peneliti mengenai kualitas pelayanan dan promosi pendidikan sekaligus menambah wawasan khazanah pegetahuan tentang kualitas pelayanan dan promosi pendidikan terhadap minat peserta didik.

- c. Bagi peneliti lain; penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi tambahan ketika akan mengadakan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.



UNIVERSITAS KH. ABDUL CHALIM
Mojokerto