



Peran Marketing Mix 3P (People, Process, Phisycal Evidence) dalam Keputusan Orangtua Memilih Man 2 Kuningan

Nurul Hidayati^{1✉}

IAIN Syekh Nurjati Cirebon ¹

Email : nurulhi1802@gmail.com¹

Received: 2020-02-24; Accepted: 2020-02-27; Published: 2020-02-28

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mendeskripsikan peran marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) di MAN 2 Kuningan, (2) Menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat marketing mix 3p (people, process, phisycal evidende) dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan, dan (3) Membuktikan upaya MAN 2 Kuningan menanggulangi faktor penghambat dalam peran marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini yaitu kepala madrasah, pendidik, tenaga kependidikan, dan orangtua siswa di MAN 2 Kuningan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian didapatkan bahwa secara umum peran marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) di MAN 2 Kuningan sudah baik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) konsep marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) di MAN 2 Kuningan sudah baik baik. Namun pada pelaksanaannya, seleksi siswa baru yang merupakan bagian dari proses belum maksimal, KBM kurang kondusif dengan jam belajar yang terlalu padat, website madrasah yang merupakan media publikasi tidak up to date, (2) faktor pendukung dalam peran marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) di MAN 2 Kuningan adalah loyalitas dan kekompakan pendidik dan tenaga kependidikan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah jam belajar terlalu padat, belum maksimalnya kegiatan PPDB, dan website madrasah tidak up to date, dan (3) upaya dari kepala madrasah dalam menangani jam belajar yang terlalu padat adalah memotivasi tenaga pendidik untuk lebih kreatif dan inovatif, upaya kepala madrasah dalam menangani PPDB yang belum maksimal adalah mengevaluasi kesiapan sekolah dalam memfasilitasi semua kegiatan yang berhubungan dengan PPDB dimasa darurat, dan upaya kepala madrasah dalam menangani website madrasah yang belum maksimal penggunaannya adalah menunjuk penanggung jawab khusus terkait dengan pengelolaan media sosial madrasah termasuk laman website.

Keywords: *Marketing, Marketing Mix 3P (people, process, phisycal evidence), Keputusan Orangtua*

Abstract

This study aims to: (1) Describe the role of the 3p marketing mix (people, process, physical evidence) in MAN 2 Kuningan, (2) Explain the supporting factors and inhibiting factors for the 3p marketing mix (people, process, physical evidence) in the decision of parents to choose MAN 2 Kuningan, and (3) prove the efforts of MAN 2 Kuningan to overcome the inhibiting factors in the role of marketing mix 3p (people, process, physical evidence) in the decision of parents to choose MAN 2 Kuningan. This research is a qualitative research. Data collection was carried out through

interviews, observation and documentation. The subjects of this study were the head of madrasah, educators, educational staff, and parents of students at MAN 2 Kuningan. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model which consists of data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that in general the role of the 3p marketing mix (people, process, physical evidence) in MAN 2 Kuningan was good. However, there are some things that need to be improved. The results of this research can be concluded that: (1) the concept of marketing mix 3p (people, process, physical evidence) in MAN 2 Kuningan is good. But in practice, the selection of new students who are part of the process has not been optimal, the teaching and learning activities are not conducive to learning hours that are too dense, the madrasah website which is a publication media is not up to date, (2) supporting factors in the role of the 3p marketing mix (people, process, physical evidence) in MAN 2 Kuningan is the loyalty and cohesiveness of educators and education personnel. While the inhibiting factors are too dense learning hours, not maximal PPDB activities, and the madrasah website is not up to date, and (3) the efforts of the madrasah principal in dealing with overcrowded study hours are to motivate educators to be more creative and innovative, the efforts of the madrasah head in dealing with PPDB that has not been maximized is evaluating the readiness of schools in facilitating all activities related to PPDB in the emergency period, and the efforts of the head of madrasah in handling madrasah websites that have not been maximally used is to appoint a special person in charge related to madrasah social media management including website pages.

Kata Kunci : *Marketing, Marketing Mix 3P (people, process, physical evidence), Parental Decision*

PENDAHULUAN

Pemasaran untuk lembaga pendidikan mutlak diperlukan. Alasannya yang pertama, sebagai lembaga non profit yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan, untuk level apa saja, kita perlu meyakinkan masyarakat dan “pelanggan” bahwa lembaga pendidikan yang kita kelola masih tetap eksis. Kedua, kita perlu meyakinkan bahwa layanan jasa pendidikan yang kita lakukan sungguh relevan dengan kebutuhan mereka. Ketiga, kita perlu melakukan kegiatan pemasaran agar jenis dan macam jasa pendidikan yang kita lakukan dapat dikenal dan dimengerti secara luas oleh masyarakat, apalagi “pelanggan”. Keempat, agar eksistensi lembaga pendidikan yang kita kelola tidak ditinggalkan oleh masyarakat luas serta “pelanggan” potensial”. (Wijaya, 2008 : 42)

Sekolah merupakan lembaga publik yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik, khususnya pelayanan untuk peserta didik yang menuntut pendidikan. Sekolah berfungsi sebagai tempat pembinaan dan pengembangan semua potensi individu terutama pengembangan potensi fisik, intelektual dan moral peserta didik. Selain guru dan peserta didik, sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor yang menunjang dalam proses pembelajaran. Tanpa itu, pendidikan tidak akan tercapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan sehingga sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pembelajaran. Hal itu sebagaimana juga yang diungkapkan Martin dan Nurhattati Fuad dalam Bukunya yang berjudul Manajemen Sarana dan Prasarana bahwa sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki sekolah dan oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya. (Novita, 2007:102)

Dalam pemasaran pendidikan, sangat dibutuhkan adanya bauran pemasaran dalam pendidikan. Bauran pemasaran dalam konteks pendidikan adalah unsur-unsur yang sangat penting dan dapat dipadukan sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan strategi pemasaran yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan. Bauran pemasaran (marketing mix) dalam dunia pendidikan adalah unsur-unsur yang sangat penting dan dapat dipadukan sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan strategi pemasaran yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan. Unsur-unsur penting yang terdapat dalam bauran pemasaran ada tujuh hal yang biasa disingkat dengan 7P yaitu terdiri dari 4P tradisional yang digunakan dalam pemasaran barang, dan 3P sebagai perluasan bauran pemasaran. (Machali & Hidayat, 2016 : 291). Perluasan ini dikhususkan untuk pemasaran jasa karena jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk yaitu: tidak berwujud (intangibility), tidak terpisahkan (inseparability), bervariasi (variability), dan tidak tahan lama (perishability). (Muhyidin, n.d.) Adapun 3P sebagai unsur marketing mix yaitu People, Process dan Phisycal Evidence.

MAN 2 Kuningan adalah bagian dari mitra pemerintah untuk memajukan pendidikan di Indonesia. Secara ringkas MAN 2 Kuningan adalah struktur organisasi atau lembaga yang berada dalam naungan kementerian Agama. Meskipun banyaknya subtansi atau sekolahan, dan munculnya sekolah-sekolah yang berbasis islam terutama di Kabupaten Kuningan, namun grafik pendaftaran siswa di MAN 2 Kuningan terus meningkat setiap tahunnya.

Marketing yang dilakukan oleh MAN 2 Kuningan diklaim sebagai jawaban mengapa sekolah itu tetap eksis dan banyak diminati calon peserta didik baru. MAN 2 Kuningan dikenal

sebagai lembaga pendidikan yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pasar yang dalam hal ini peserta didik/ orang tua siswa. Marketing di bidang jasa pendidikan tentu sangat penting, penyedia jasa harus pintar-pintar dalam memasarkan barang dagangannya yang dalam hal ini jasa pendidikan. Dari hasil pengamatan pralapanan peneliti menemukan beberapa keunikan tentang strategi pemasaran/marketing pendidikan yang dilakukan MAN 2 Kuningan. Pendidikan saat ini bukan hanya menjadikan siswa kompeten dalam bidang akademik, lebih dari itu lembaga pendidikan khususnya yang bercirikan islam mempunyai tugas khusus dalam membentuk akhlak peserta didiknya. MAN 2 Kuningan mempunyai SDM yang tidak hanya mempuni dalam bidang akademiknya, tetapi diyakini dapat menjadi contoh atau suri tauladan untuk peserta didiknya. SDM yang berkualitas adalah modal utama mencetak manusia-manusia yang hebat. MAN 2 Kuningan juga dikenal dengan fasilitas pendidikan yang mempuni sehingga tidak diragukan lagi proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik karena ditunjang dengan fasilitas yang lengkap.

Melihat fenomena tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap peran marketing mix 3P (People, Process dan Phisycal Evidence) terhadap keputusan orang tua memilih MAN 2 Kuningan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model penelitian studi kasus atau case study. Muri (Yusuf, 2014: 339) menyatakan bahwa penelitian kasus adalah suatu proses pengumpulan data dan informasi secara mendalam, mendetail, intensif, holistik, dan sistematis tentang orang, kejadian, social setting (latar sosial). Penelitian ini dispesifikkan pada studi kasus yang bersifat evaluatif. Penelitian evaluatif bermaksud untuk mengumpulkan data mengenai implementasi dari sebuah kebijakan yang dibuat. Apa yang dilaksanakan dalam manajemen merupakan implementasi dari sebuah kebijakan (Arikunto, 2014: 37).

Tempat yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah MAN 2 Kuningan yang berlokasi di jalan Siliwangi km 1.5 Ciawigebang Kabupaten Kuningan (45591).Subjek dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, pendidik, dan tenaga kependidikan di MAN 2 Kuningan. Kemudian untuk mendapatkan data sesuai yang dibutuhkan, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data yang sudah didapatkan selanjutnya dianalisis. Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang memiliki tiga kegiatan analisis data secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran *Marketing Mix 3P (people, process, phisycal evidence)* dalam Keputusan Orangtua Memilih MAN 2 Kuningan

Lembaga pendidikan hakikatnya bertujuan memberi layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari pelayanan tersebut, karena mereka sudah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan. Bentuk pelayanan jasa dalam pendidikan terdiri dari berbagai bidang, seperti bentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas dan guru yang bermutu. Konsumen akan menuntut dan manggugat layanan yang kurang memuaskan. (Alma & Hurriyati, 2008 : 30)

Sebagai pengguna layanan tentu mereka akan memperhatikan keadaan bangunan kelas, atap yang bocor, bangunan yang membahayakan keselamatan peserta didik,

kebersihan lingkungan, adanya toilet yang bersih dan air yang lancar, keamanan sekitar, lampu penerangan. Kemudian tersedianya fasilitas kegiatan pembelajaran, seperti papan tulis, kapur, spidol, dan fasilitas teknologi pendidikan, serta guru yang disiplin, berwibawa, menguasai materi pelajaran, berkemauan meningkatkan pengetahuannya, dan lain sebagainya. Keseluruhan dari berbagai layanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan konsumen yang mana menjadi sasaran utama dalam pemasaran pendidikan. Penerapan pemasaran atau *marketing* dalam dunia pendidikan dimaksudkan untuk menghasilkan kepuasan peserta didik serta kesejahteraan *stakeholders* dalam jangka panjang. (Alma & Hurriyati, 2008 : 30)

Dalam penelitian ini, unsur bauran pemasaran yang digunakan adalah *people*, *process* dan *physical evidence*. MAN 2 Kuningan memiliki perhatian yang besar dalam mengelola ke 3 unsur bauran pemasaran jasa pendidikan tersebut. Hal ini tentu karena lembaga pendidikan merupakan jasa yang mana para pelanggannya akan merasakan langsung kualitas jasa yang digunakan mulai dari lingkungan jasa pendidikan tersebut, SDM yang ada dalam lingkungan jasa pendidikan hingga proses penyampaian jasa pendidikan itu sendiri. Menurut kepala madrasah MAN 2 Kuningan bapak H. Iman Nuryaman, MA. mengatakan bahwa *marketing* untuk jasa pendidikan itu tidak cukup hanya dengan promosi dan brosur saja karena pengguna jasa saat ini sudah pandai memilah milah lembaga pendidikan. Mereka tidak akan mudah tergiur dengan melihat brosur dan promosi yang dilakukan oleh sekolah tersebut.

Menurut Buchari Alma (Alma, 2011: 13) jasa pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan. Konsumen utamanya adalah siswa atau mahasiswa. Apabila produsen tidak mampu memasarkan hasil produksinya, disebabkan karena mutunya tidak disenangi oleh konsumen, tidak memberikan nilai tambah, layanan tidak memuaskan, maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan laku, sehingga sekolah ditutup karena ketidakmampuan para pengelolanya. Bisnis dan *marketing* bukan bekerja dengan iklan dan promosi yang mengelabui masyarakat, tapi mendidik dan meyakinkan masyarakat ke arah yang benar dan percaya bahwa sekolah ini bermutu.

Marketing mix 3P (People, Process dan Phisycal Evidence) di MAN 2 kuningan sudah dapat dikatakan efektif dalam menarik minat orangtua memilih MAN 2 kuningan sebagai sekolah untuk anak-anaknya. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya peserta didik di Man 2 Kuningan bahkan selalu meningkat disetiap tahunnya. Berikut data siswa-siswi MAN 2 Kuningan dari tahun ajaran 2008/2009 sampai dengan 2020/2021.

Tabel 1. data siswa-siswi MAN 2 Kuningan dari tahun ajaran 2008/2009 sampai dengan 2020/2021

Tahun Pelajaran	Kelas X		Kelas XI		Kelas XII		Jumlah
	Kelas	Murid	Kelas	Murid	Kelas	Murid	
2012 / 2013	6	221	7	231	7	197	649
2013 / 2014	8	296	7	197	7	226	719

2014 / 2015	7	264	8	284	7	191	739
2015 / 2016	9	351	7	249	8	280	880
2016 / 2017	9	342	9	316	7	249	907
2017/2018	9	347	9	321	7	254	922
2018/2019	11	379	9	295	8	267	941
2019/2020	10	355	11	370	9	291	1016

a. Peran people dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan

Orang (people) adalah semua pelaku yang memainkan peran dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari people adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Semua sikap dan tindakan karyawan dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan penyampaian jasa. (Fauzin, 2017 : 269) Adapun people dalam konteks pendidikan ialah orang-orang yang terlibat dalam proses penyamaan jasa pendidikan seperti tata usaha, kepala sekolah, guru dan karyawan. Sumber daya pendidik dan kependidikan ini sangat penting, dan bahkan menjadi ujung tombak dalam proses pemberian layanan pendidikan, kepada para siswa selaku konsumen/pelanggan jasa pendidikan. (Fauzin, 2017 : 270)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, MAN 2 Kuningan mempunyai SDM yang berkualitas dan profesional. Sumber daya manusia yang ada di MAN 2 Kuningan memiliki dedikasi yang tinggi, hal ini dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang maksimal kepada siswa maupun orang tua siswa. Nilai lebih yang dimiliki oleh Sumber daya manusia di MAN 2 Kuningan yang lain adalah mereka senantiasa memberikan contoh pola hidup positif dan islami baik di sekolah maupun dirumah, hal ini juga yang menjadi pertimbangan orang tua siswa dalam memilih MAN 2 Kuningan sebagai sekolah pilihan untuk putera-puterinya.

Peningkatan kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia menjadi syarat mutlak pelayanan MAN 2 Kuningan. Keunggulan MAN 2 Kuningan dengan beragam kompetensi menjadi modal utama bagi pengembangan institusi. Peningkatan kualitas SDM di MAN 2 Kuningan dilakukan oleh kepala sekolah mulai dari rekrutmen, pengarahan tugas dan kewajiban guru, pelatihan dan supervisi atau evaluasi kinerja.

1) Rekrutmen dan seleksi

Recruitment is best described as the way in which an organisation tries to source or attract the people from whom it will ultimately make selection. Recruitment strategies include efforts to reach better pools of candidates. (Elearn, 2009 : 1). Rekrutmen merupakan cara yang ditempuh suatu lembaga dalam memilih pelamar. Dalam rekrutmen terdapat upaya untuk mendapat kumpulan kandidat yang lebih baik. Rekrutmen sebagai upaya kepala madrasah dalam mendapatkan pendidik dan tenaga kependidikan yang dapat membantu kinerja kepala madrasah dalam mencapai tujuan madrasah.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan, sistem perekrutan yang dilakukan oleh MAN 2 Kuningan dilaksanakan secara eksternal atau terbuka untuk umum. Kendati demikian, MAN 2 Kuningan tetap memiliki kriteria kandidat yang akan menjadi tenaga pendidik atau tenaga kependidikan di MAN 2 Kuningan. Perekrutan tenaga pendidik dan kependidikan secara eksternal ini menghindari adanya pendidik dan tenaga kependidikan yang kemudian memiliki jabatan rangkap. Rangkap jabatan ini tidak memberikan hasil yang maksimal untuk pelaksanaan program untuk kedua jabatan yang dimilikinya.

Meskipun perekrutan SDM di MAN 2 Kuningan dilakukan secara terbuka untuk umum, tetapi setiap pelamar harus memiliki kompetensi sesuai dengan kualifikasi atau bidangnya masing-masing. Hal ini menjadi penting karena pada dasarnya jika setiap jabatan atau posisi yang kosong dalam sebuah lembaga ditempati orang yang tepat, maka tidak akan ada kendala dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya.

Kompetensi yang dimiliki kandidat atau pelamar diuji pada tahap kedua setelah rekrutmen, yaitu tahap seleksi. Mathis (Mathis & Jackson, 2008 : 226) menyatakan *“selection is the process of choosing individuals with qualifications needed to fill jobs in an organization. Without these qualified employees, an organization is far less likely to succeed”*. Seleksi adalah proses memilih individu dengan kualifikasi yang dibutuhkan dalam suatu organisasi. Tanpa pegawai yang berkualifikasi, sebuah organisasi jauh dari kata sukses. Berdasarkan hal tersebut, dilakukannya seleksi agar sumber daya manusia yang menempati jabatan kosong memiliki kualifikasi yang sesuai sehingga mampu untuk mensukseskan lembaga.

Berdasarkan hasil yang didapat di lapangan, seleksi dilakukan untuk pendidik dan tenaga kependidikan yang baru. Seleksi yang dilakukan berdasarkan pada aspek akhlak, pengetahuan keagamaan dan kemampuan membaca AL-Qur'an serta kualifikasi akademik. Selain itu juga yang tak kalah penting yaitu mengenai kemampuan pelamar untuk menempati jabatan yang diinginkannya. Pada tahap seleksi pelamar diminta untuk praktek mengajar sesuai dengan bidangnya bagi tenaga pendidik. Hal ini berkaitan dengan kinerja yang dihasilkan dikemudian hari. Sistem rekrutmen dan seleksi yang baik akan menghindarkan madrasah mendapatkan pendidik dan tenaga kependidikan yang tidak berkompotensi.

2) Tugas dan tanggungjawab tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 2 Kuningan

Seluruh SDM yang ada di MAN 2 Kuningan harus mengetahui dan memahami setiap tugas dan kewajibannya masing-masing. Sebagaimana hasil penelitian bahwa setiap awal tahun ajaran baru, SDM yang ada di MAN 2 Kuningan mendapatkan masing-masing satu bendel buku yang berisi surat keputusan kepala madrasah tentang pembagian tugas/ job description. Buku tersebut sebagai panduan atau pegangan setiap tenaga pendidik atau tenaga kependidikan di MAN 2 Kuningan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Pembagian tugas tersebut terdiri dari struktur organisasi, struktur tata usaha, pembagian jam mengajar, pengangkatan wali kelas, pekan efektif, jadwal kegiatan belajar mengajar, pembagian tugas kepala madrasah dan jajarannya serta SK kepanitiaan untuk agenda atau kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan satu tahun kedepan.

Pembagian tugas pada awal tahun ajaran baru untuk satu tahun kedepan diharapkan dapat menjadikan setiap tugas dan tanggungjawab masing-masing orang dapat terlaksana dengan maksimal. Selain itu pembagian tugas pada awal tahun ini juga menghindari adanya bentrok atau berbenturan dengan kegiatan atautugas dan kewajiban lainnya.

Selain itu, kedisiplinan juga menjadi kewajiban seluruh SDM yang ada di MAN 2 Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 2 Kuningan selalu disiplin menjalankan tata tertib atau kebijakan sekolah. Hal ini tentu tidak lepas dari peran pemimpin atau kepala sekolah. Selain membuat kebijakan-kebijakan berkaitan dengan kedisiplinan guru dan karyawannya, kepala sekolah selalu memberikan contoh yang baik terkait kebijakan yang dibuatnya. Misalnya tentang kehadiran, kepala sekolah selalu hadir lebih awal dibandingkan dengan guru atau staff nya. Tidak hanya itu, kedisiplinan juga ditunjukkan dengan lengkapnya administrasi mengajar untuk guru dan lengkapnya data yang ada di staff TU.

Pentingnya kedisiplinan juga diungkapkan oleh Uriatman (Uriatman, 2015 : 822) bahwa seorang guru merupakan faktor yang sangat utama sebagai pelaku sekaligus sebagai sutradara dalam proses belajar mengajar guna mewujudkan hasil pendidikan yang berkualitas, oleh sebab itu disiplinnya perlu ditingkatkan. Selain itu guru memiliki peranan yang unik dan sangat kompleks didalam pencapaian tujuan pembelajaran melalui kegiatan belajar mengajar, maka peningkatan disiplin kerja guru dalam pelaksanaan proses pembelajaran sebaiknya sangat perlu dilakukan segera tanpa menunda-nunda waktu.

Selanjutnya, dalam pembagian tugas, kepala madrasah tidak memilih atau menunjuk orang tanpa pertimbangan. Sebelumnya kepala madrasah harus mengetahui kemampuan dan latar belakang pendidikan setiap pendidik dan tenaga kependidikannya. Selain itu didukung pula dengan pengamatan terhadap keterampilan yang dimiliki oleh pendidik dan tenaga kependidikannya. Penempatan yang baik memberikan hasil kinerja pendidik dan tenaga kependidikan yang baik juga.

3) Program pelatihan tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 2 Kuningan

Program pelatihan tenaga pendidik dan kependidikan di MAN 2 Kuningan sudah terlaksana dengan baik. Kepala madrasah berupaya semaksimal mungkin mengembangkan kompetensi yang dimiliki serta memberi kebebasan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikannya.

Pengembangan menurut Singodimedjo (Soetrisno, 2009 : 61) adalah “proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik”. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.

Berdasarkan pernyataan di atas, pengembangan kompetensi merupakan peningkatan kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pada akhirnya dapat memberikan umpan balik yang baik untuk kinerja lembaga dan pencapaian tujuan lembaga. Pengembangan juga dilakukan di MAN 2 Kuningan bagi para pendidik dan tenaga kependidikannya. Pengembangan yang sering diikuti adalah pengembangan yang diadakan oleh lembaga di luar madrasah. Madrasah mendukung penuh sumber daya manusianya untuk mengembangkan kapasitas kemampuan dan keterampilannya. Kegiatan pengembangan yang biasa diikuti yaitu seminar, pelatihan, *workshop*, serta Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP). Madrasah juga memberi izin dan mendukung bagi pendidik dan tenaga kependidikan yang ingin melanjutkan pendidikannya asalkan tidak mengganggu kinerjanya di madrasah. Dukungan kepala madrasah untuk pengembangan pendidik dan tenaga kependidikannya ini juga dibuktikan dengan diadakannya pelatihan atau *workshop* di internal lembaga dengan mendatangkan narasumber yang kompeten dalam bidangnya.

4) Supervisi kepala MAN 2 Kuningan

Elbadiansyah (Elbadiansyah, 2019 : 193) menyatakan “evaluasi kinerja adalah sebuah metode, proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang dalam unit kerja di satu perusahaan atau organisasi yang sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu”. Tujuan evaluasi kinerja adalah memberikan jaminan bahwasannya pencapaian sarana dan tujuan perusahaan. Berdasarkan pernyataan tersebut evaluasi kinerja merupakan penilaian tugas kerja yang telah disesuaikan dengan standar atau tujuan kinerja untuk mencapai tujuan lembaga. Oleh karena itu, baik buruknya kinerja pendidik dan tenaga kependidikan menggambarkan baik buruknya kinerja madrasah.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah MAN 2 Kuningan dilakukan terhadap semua pendidik dan tenaga kependidikan yang ada. Evaluasi kepada pendidik dilakukan melalui kegiatan supervisi dalam proses kegiatan belajar mengajar. Sedangkan evaluasi yang dilakukan kepada tenaga kependidikan dilakukan melalui kegiatan pemantauan. Evaluasi ini akan berpengaruh pada tugas dan wewenang yang akan diberikan ditahun selanjutnya.

Kepala madrasah juga mengevaluasi pendidiknya melalui laporan dari pengawas madrasah yang melakukan evaluasi. Selain itu, evaluasi dilakukan kepala madrasah kepada tenaga kependidikan namun berbeda intensitas evaluasinya. Hal ini bergantung kepada tingkat pengaruh program kerja tenaga kependidikan terhadap aktivitas penyelenggaraan pendidikan.

Evaluasi bukanlah sebuah program formalitas belaka. Evaluasi merupakan tahapan yang penting untuk mempersiapkan perencanaan selanjutnya. Evaluasi sumber daya manusia khususnya pendidik dan tenaga kependidikan di madrasah dapat menjadi catatan kepala madrasah untuk penempatan atau pengorganisasian di tahun berikutnya.

b. Peran people dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan

Proses merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam bauran pemasaran, khususnya dalam bentuk jasa. Hal ini disebabkan karena pelanggan/konsumen jasa, dalam proses pemenuhannya juga terlibat secara aktif sebagai bagian dari jasa itu sendiri. (Fauzin, 2017 : 270). Menurut Imam Machali, dikutip oleh Afidatun Khasanah, bahwa proses diartikan sebagai prosedur dalam rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke konsumen. Dalam konteks jasa pendidikan, proses adalah prosedur pendidikan yang mendukung terselenggaranya proses kegiatan belajar mengajar guna terbentuknya produk/lulusan yang diinginkan. (Khasanah, 2015 : 167)

Proses penyelenggaraan pendidikan dapat meliputi mekanisme pelayanan pendaftaran atau penerimaan siswa baru, proses orientasi siswa baru, hingga proses belajar mengajar. (Umi Kalsum, 2010 : 27) Process (Proses), menurut (Hurriyati, 2010) proses adalah semua kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses kegiatan belajar mengajar guna membentuk output yang akan dicapai atau yang diinginkan. (Lisnawati, dkk, 2020 : 201).

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan beberapa tahapan proses yang merupakan keseluruhan aktivitas yang di mulai sejak awal penerimaan peserta didik baru (PPDB) sampai selesai/ lulus dari sekolah.

1) Proses perekrutan peserta didik baru (PPDB)

Siswa adalah aset utama dari sekolah, dikatakan demikian karena peran siswa sangat menentukan berhasil tidaknya sekolah. Siswa merupakan obyek dalam proses transformasi ilmu pengetahuan, sehingga proses penerimaan siswa baru harus dilakukan dengan sungguh-sungguh serta direncanakan secara matang agar dalam pelaksanaannya berjalan sesuai dengan harapan sekolah.

Kegiatan PPDB dilakukan dengan dua jalur yaitu jalur prestasi dan reguler. Jalur prestasi diperuntukan bagi calon peserta didik yang mempunyai prestasi akademik maupun non akademik dan jalur reguler diperuntukan bagi calon peserta didik secara umum. MAN 2 Kuningan menyaring pendaftar jalur prestasi yang kemudian di pilih menjadi 100 orang. Dari 100 orang tersebut dipilih 50 besar sebagai penerima beasiswa yang merupakan program rutin yang dilaksanakan MAN 2 Kuningan. Kemudian untuk jalur reguler dilaksanakan setelah selesai jalur prestasi.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan belum maksimalnya kegiatan PPDB tahun ajaran 2020/2021 khususnya pada kegiatan tes SKB dan wawancara yang tiba-tiba dihilangkan. Meskipun pihak MAN 2 Kuningan tetap melakukan seleksi melalui berkas yang dikumpulkan oleh peserta didik baru, namun hal itu dirasa belum efektif. Selain itu dalam perekrutan peserta didik baru jalur prestasi dirasa kurang efektif, karena hanya terdapat syarat nilai rapot diatas rata-rata bagi peserta didik baru yang mendaftar jalur prestasi akademik.

MAN 2 Kuningan seharusnya lebih meningkatkan lagi kompetensi yang dimiliki calon peserta didik baru dengan meningkatkan kualifikasi atau syarat peserta didik baru yang mendaftar jalur prestasi, misalnya dengan ketentuan calon peserta didik baru minimal peringkat 1-5 di tingkat SLTP nya. Dengan demikian sekolah akan benar-benar mendapatkan bibit unggul atau SDM yang berkualitas yang dalam hal ini adalah siswa. Siswa yang berkualitas menentukan nama baik dan prestasi madrasah dimasa yang akan datang.

2) Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)

Dalam lembaga pendidikan, produk utamanya ialah proses belajar mengajar dari guru kepada peserta didik. Maka kualitas jasa atau pengajaran yang diberikan oleh guru serta penampilan dan penguasaan bahan dari guru perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Jika dianalogikan dengan usaha bisnis maka pelanggan jasa atau masyarakat akan mempersepsikan kualitas jasa atau pengajaran, penampilan dan penguasaan bahan dari guru sebagai bagian dari jasa itu sendiri.

MAN 2 Kuningan melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, bahkan dalam situasi pandemi pun madrasah berupaya untuk tetap melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara daring tanpa mengurangi substansi dari pembelajaran itu sendiri. Pembelajaran secara daring dilaksanakan sesuai dengan kebijakan kepala madrasah melalui rapat terbuka sebelum dilaksanakannya KBM. Pembelajaran daring dilakukan menggunakan aplikasi khusus yang dibuat oleh MAN 2 Kuningan dengan sebutan kelon (kelas online).

Kelas online adalah website yang dapat digunakan untuk memenuhi tanggungjawab guru untuk menyampaikan materi ajar dan memenuhi hak siswa mendapatkan pembelajaran. Kelas online dapat di akses setiap hari senin-sabtu pada pukul 07.00 sampai dengan pukul 11.00 setiap harinya. Setiap siswa wajib mengisi absensi atau kehadiran pada awal pembelajaran yaitu pukul 06.45 sampai dengan pukul 07.15. Selanjutnya siswa memilih kelas dan jurusan, secara otomatis akan muncul pelajaran yang dilaksanakan pada jam tersebut yang didalamnya sudah terdapat materi ajar berupa video atau pdf yang dapat dilihat dan diunduh oleh siswa. Selama proses pembelajaran daring, guru yang bersangkutan dapat memantau siswa yang hadir atau berpartisipasi dalam pelajarannya. Dengan demikian guru dapat menilai aktifitas peserta didiknya hingga kehadirannya dalam KBM online.

Upaya yang dilakukan MAN 2 Kuningan dalam pelaksanaan KBM secara daring ini menunjukkan pentingnya proses dalam keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan. Hasil ini didukung oleh penelitian Utama & Hasthanti (2018) dalam Lisnawati (Lisnawati et al., 2020 : 204) bahwa proses penyampaian kegiatan belajar sangat penting sebagai penunjang dalam keberhasilan pemasaran lembaga pendidikan serta dapat memberikan pelayanan agar terciptanya kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Kualitas layanan terhadap pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik yang akhirnya akan mempengaruhi citra yang baik bagi lembaga pendidikan.

3) Kegiatan Ekstrakurikuler

Kegiatan ekstrakurikuler adalah kegiatan pendidikan yang dilaksanakan disekolah, namun dalam pelaksanaannya berada diluar jam pelajaran resmi dikelas. Artinya di luar jam-jam pelajaran yang tercantum dalam jadwal pelajaran. Ada dua macam kegiatan ekstra kelas yaitu kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan kokurikuler. (Sulistyorini, 2006 : 80)

Ekstrakurikuler di MAN 2 Kuningan sudah terlaksana dengan baik dan memberikan kontribusi yang cukup besar dalam memajukan nama baik sekolah dengan prestasi gemilang yang diraihnya. Beberapa ekstrakurikuler yang banyak diminati oleh siswa diantaranya pramuka, paskibra, PMR dan PSS. Keempat

ekstrakurikuler tersebut memang tidak pernah sepi peminat. Hal ini dikarenakan eksistensi ekstrakurikuler tersebut baik di dalam maupun di luar sekolah.

Eksistensi ekstrakurikuler lainnya yaitu diantaranya teater, karawitan, tahfidz, Qiroat, Drum Band, Olahraga, Marawis dan KIR. Ekstrakurikuler tersebut tidak kalah eksis dengan keempat ekstrakurikuler yang dibahas sebelumnya, terbukti dengan prestasi yang diraih oleh masing-masing ekstrakurikuler baik di tingkat kabupaten maupun tingkat provinsi.

c. Peran Phisical Evidence (Sarana Prasarana) dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan.

Bukti fisik dalam dunia pendidikan adalah lingkungan dimana lembaga pendidikan dan siswa dapat berinteraksi, meliputi unsur berwujud yang mendukung kinerja atau komunikasi pendidikan. Pada lembaga pendidikan, bukti fisik jasa pendidikan adalah bangunan gedung sekolah beserta segala sarana dan prasarana yang terdapat di dalamnya, termasuk bagian dalam dan luar gedung. (Wijaya, 2012 : 210)

Keaadaan bukti fisik yang dimiliki oleh MAN 2 Kuningan cukup menunjang bagi berlangsungnya proses pembelajaran. MAN 2 Kuningan menyadari pentingnya sarana prasarana dalam penyelenggaraan pendidikan. Sarana prasarana seperti ruang kelas, ruang olahraga, lapangan, kamar mandi hingga tempat ibadah serta media yang digunakan dalam pembelajaran seperti buku, proyektor dll sangat dirasakan oleh responden (siswa) dan menjadi faktor yang mempengaruhi dalam memutuskan memilih sekolah. Bangunan yang bagus, sarana dan prasarana yang lengkap, sekolah yang menggunakan teknologi tinggi, serta tersedianya pondok pesantren bagi siswa yang seringkali dijadikan daya tarik untuk mendapatkan jumlah pendaftar yang besar dan yang diunggulkan dalam promosi sekolah.

Sejalan dengan pendapat Irianto dan Prihatin bahwa bentuk fisik seperti bangunan, sarana dan prasarana, desain interior dan eksterior serta fasilitas penting lainnya sangat berpengaruh terhadap peningkatan customer pendidikan. (Irianto & Prihatin, 2010 : 349)

d. Keputusan orangtua memilih MAN 2 kuningan

Dari hasil penelitian menunjukkan bagaimana proses orangtua memutuskan untuk memilih Man 2 Kuningan sebagai sekolah untuk pendidikan anak-anaknya.

Tabel 2. Proses Orangtua Memutuskan Untuk Memilih Man 2 Kuningan Sebagai Sekolah Untuk Pendidikan Anak-Anaknya

Keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan	1. Pengenalan Produk	1.1. Mutu pendidikan yang berkualitas 1.2. Memiliki inovasi
	2. Pencarian informasi	2.1. Sumber pengalaman 2.2. Sumber public
	3. Evaluasi alternatif	3.1. Kualitas jasa lebih unggul
		4.1.kecermatan dalam mengambil keputusan

	<p>4. Keputusan pembeli</p> <p>5. Prilaku pasca pembelian</p>	<p>5.1. puas terhadap produk yang digunakan</p> <p>5.2. Merekomendasikan kepada pihak lain</p>
--	---	--

MAN 2 Kuningan dengan bauran pemasaran atau *marketing mix* yang terdiri dari unsur SDM, sarana prsarana hingga proses pembelajarannya mampu menjadikan sekolah tersebut mempunyai predikat sekolah dengan kualitas yang baik. Kualitas yang baik akan memeberikan kepuasan bagi pengguna jasa pendidikan itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi di mana pelanggan merasa sama atau lebih terhadap apa yang diharapkannya. Dengan tercapainya kepuasan pelanggan maka sekolah/madrasah akan senantiasa diminati oleh konsumen bahkan akan dilirik dengan konsumen (siswa) baru yang menjadi pertimbangan untuk melanjutkan studinya lebih lanjut.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peran *Marketing Mix* 3P (*People, Process dan Phisycal Evidence*) dalam Keputusan Orangtua Memilih MAN 2 Kuningan

Hasil penelitian yang telah dipaparkan sudah cukup menjelaskan hal-hal yang mendukung dan menghambat Peran *Marketing Mix* 3P (*People, Process dan Phisycal Evidence*) dalam Keputusan Orangtua Memilih MAN 2 Kuningan. Secara ringkas, faktor pendukung yang dimiliki kepala madrasah adalah loyalitas dan kekompakan pendidik dan tenaga kependidikan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah proses pembelajaran yang terbatas, kurangnya publikasi madrasah dalam media sosial, dan kurang efektifnya kegiatan PPDB tahun 2020. Garis besar dari faktor pendukung dan penghambat ini adalah pendidik dan tenaga kependidikan yang merupakan sumber daya manusia. Dengan tidak mengabaikan faktor penghambat mengenai proses pembelajaran, publikasi sekolah, dan kegiatan PPDB, sumber daya manusia ini dapat menentukan keadaan proses hingga evaluasi PPDB dimadrasah.

Benny (Benny, 2005 : 59) menyatakan “sumber yang paling penting dalam setiap organisasi adalah manusia oleh karena itu dalam suatu organisasi manusia memiliki peran penting yang sangat strategis dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia (*Human resources*) adalah *the people who are ready, willing and able to contribute to organizationl goals*” (Werther dan Davis)”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dan mengkorelasikan dengan faktor pendukung di atas, hal ini merupakan modal yang sangat baik yang dimiliki kepala madrasah. Memiliki pendidik dan tenaga kependidikan yang loyal dan kompak dapat menjadi alat untuk membuat pendidik dan tenaga kependidikan berkontribusi mencapai tujuan madrasah lebih maksimal dari sebelumnya. Tujuan madrasah tidak akan tercapai jika pendidik dan tenaga kependidikannya tidak ada keinginan untuk mencapai bersama-sama. Selain itu, keadaan pendidik dan tenaga kependidikan yang loyal dan kompak akan lebih mudah dikelola oleh kepala madrasah dalam mengimplementasikan delapan Standar Nasional Pendidikan. Faktor pendukung ini seharusnya dapat dimanfaatkan dengan baik sehingga ketercapaian tujuan madrasah dapat tercapai.

Selanjutnya faktor penghambat yang ditemui adalah padatnya jam belajar membuat KBM kurang kondusif. Adakalanya kondisi siswa sangat bosan dengan pembelajaran di kelas ditambah dengan pola mengajar yang juga membosankan, hal ini akan menjadikan siswa malas untuk memperhatikan. Sedangkan Sagala (Sagala, 2017) menambahkan bahwa “guru sebagai tenaga profesional, melaksanakan sistem pendidikan nasional dan mewujudkan tujuan pendidikan nasional dengan cara-cara kerja yang profesional memenuhi kompetensi yang dipersyaratkan. Guru yang menghasilkan manusia unggul dan berkarakter adalah guru profesional yaitu guru yang kompeten atau guru yang memiliki kompetensi”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dan kondisi yang terjadi di lapangan, keterampilan pendidik dalam mengajar tentu akan berkontribusi banyak dalam menghasilkan manusia unggul. Yang menjadi masalah hingga saat ini sebetulnya adalah bagaimana pendidik mengelola waktu pada kegiatan belajar mengajar. Pendidik kesulitan mengelola waktu yang terbatas dengan tetap memperhatikan ketercapaian materi ajar. Namun hal ini tentunya tidak dapat menjadi alasan yang kuat bagi guru profesional.

Penerapan model dan metode yang bervariasi agar siswa lebih memahami konsep harus dilakukan dengan pemberian instruksi yang jelas. Komunikasi yang baik ini tidak akan membingungkan siswa yang menjadikan waktu habis cukup lama. Sasaran konsep yang harus diberikan juga harus dijaga agar pembelajaran tidak melebar. Kemudian penerapan model dan metode ini sebaiknya menjadi kebiasaan sehingga pendidik dapat terbiasa mengatur waktu dalam proses pembelajaran. Kepala madrasah memiliki wewenang besar dalam mewujudkan hal ini. Dengan adanya pembinaan dan pemberian motivasi secara terus menerus, pendidik dapat mulai untuk menerapkannya. Tentunya hal ini merupakan mendayagunakan pendidik untuk mencapai hasil yang optimal dan dapat meningkatkan efektivitas dari penyelenggaraan pendidikan.

3. Upaya MAN 2 kuningan Menanggulangi Faktor Penghambat Peran *Marketing Mix* 3P (*People, process, Phisycal evidence*) Dalam Keputusan Orangtua Memilih MAN 2 kuningan

Berdasarkan faktor-faktor penghambat di atas, kepala madrasah terus berupaya untuk mencari solusi dalam menghadapi faktor penghambat tersebut. Secara umum upaya kepala madrasah untuk mengatasi ketiga kendala yang disebutkan di atas yakni dengan adanya komunikasi dan pemberian motivasi untuk pendidik dan tenaga kependidikan.

Solusi untuk permasalahan padatnya waktu belajar yaitu melalui komunikasi yang baik. Komunikasi ini dilakukan dengan cara memberi dukungan dan motivasi. Perlahan tapi pasti, pendidik sudah merasa membutuhkan kegiatan pengembangan kompetensi seperti seminar, pelatihan, *workshop*, dan MGMP untuk keterampilan mengajarnya. Adanya kegiatan pengembangan kompetensi tersebut juga menjadi ajang tukar informasi untuk mengatasi permasalahan dalam mengajar yang dialami oleh pendidik. Hal ini termasuk kendala mengelola waktu ketika menerapkan model dan metode pembelajaran tertentu. Momentum baik ini terus dijaga oleh kepala madrasah dengan terus memberi dukungan dan motivasi kepada pendidik.

Kemampuan kepala madrasah yang harus dimiliki sebagai manajer dan pemimpin salah satunya adalah sebagai motivator. Pemberian motivasi kepada pendidik dan tenaga kependidikannya akan sangat berarti bagi mereka. Mereka akan merasa bahwa keberadaan

mereka dan kemampuan mereka dihargai dan sangat penting bagi madrasah. Timbulnya rasa tersebut akan menggiring mereka untuk melakukan hal yang lebih baik lagi, dalam hal ini adalah keterampilan mengajarnya.

Adapun solusi untuk masalah yang kedua yaitu pengelolaan website sekolah memang belum maksimal, terlihat dari informasi yang dimuat pada website MAN 2 Kuningan yang tidak uptodate. Solusinya sesuai dengan yang dijelaskan oleh kepala madrasah bahwa harus ada tim atau penanggung jawab khusus. Jika tanggungjawab ini dibebankan kepada pendidik nampaknya kurang efektif melihat banyaknya tanggungjawab yang diemban oleh pendidik. Petugas atau penanggung jawab ini dapat diambil dari salah satu operator atau staff sekolah atau jika memungkinkan dapat mengambil orang yang ahli dalam dunia media sosial sebagai penanggungjawab.

Solusi untuk permasalahan PPDB yang dialami tahun ini nampaknya perlu adanya evaluasi terkait dengan kesiapan sekolah dalam memfasilitasi semua kegiatan yang berhubungan dengan PPDB dimasa darurat.

KESIMPULAN

1. Implementasi marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) secara garis besar sudah baik dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan yang dijelaskan pada tiap fungsi-fungsi berikut.
 - a. People atau sumberdaya manusia di MAN 2 Kuningan termasuk dalam kategori baik, kepala sekolah dalam hal ini selalu memperhatikan kualitas SDM yang dimilikinya bahkan sejak perekrutan, selain itu kualitas yang dimiliki SDM di Man 2 Kunningan dikembangkan melalui pelatihan-pelatihan dan observasi oleh kepala madrasah ataupun perugas kemenag.
 - b. Process dilakukan sesuai dengan kebijakan pemerintah, MAN 2 Kuningan menggunakan kurikulum 2013 dalam pembelajarannya. Proses dalam hal ini dimulai dengan perekrutan atau seleksi siswa baru, proses pembelajaran, hingga kualitas lulusan. Seleksi yang dilakukan dirasa belum efektif, perekrutan siswa baru yang megikuti jalur prestasi dirasa tidak ada bedanya dengan jalur reguler. Untuk proses pembelajaran sendiri tahun ini menggunakan sistem daring atau online dengan persiapan yang matang MAN 2 Kuningan tetap melaksanakan KBM. Proses dalam marketing mix ini menentukan kualitas lulusan atau output yang dimiliki MAN 2 Kuningan. Hingga saat ini lulusan atau alumni MAN 2 Kuningan berkiprah dengan baik di masyarakat ataupun di perguruan tinggi masing-masing.
 - c. Phisycal evidence atau sarana prasarana sudah baik. Madrasah mengklaim tidak ada kesulitan dalam penyediaan atau pengadaan sarana prasarana yang mendukung kegiuatan belajar mengajar di MAN 2 Kuningan. Dukungan penuh dari kepala sekolah pun menjadi kekuatan tersendiri bagi madrasah.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat peran marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan

Faktor pendukung Implementasi marketing mix 3p (people, process, phisycal evidence) dalam keputusan orangtua memilih MAN 2 Kuningan adalah loyalitas dan kekompakan pendidik dan tenaga kependidikan yang dapat mendukung pencapaian semua Standar Nasional Pendidikan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah terlalu padatnya

jam belajar siswa, pengelolaan website yang belum maksimal dan belum efektifnya kegiatan PPDB 2020.

3. Upaya MAN 2 kuningan Menanggulangi Faktor Penghambat Peran Marketing Mix 3P (People, process, Phisycal evidence) Dalam Keputusan Orangtua Memilih MAN 2 kuningan

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor padatnya jam belajar siswa adalah pemberian dukungan dan motivasi dari kepala madrasah kepada siswa dan tenaga pendidik khususnya agar dapat mengatasi rasa bosan atau lelah yang dirasakan siswa dengan cara melakukan inovasi dan kreatifitasnya terkait cara mengajarnya agar terasa menyenangkan dan tidak membuat siswa jenuh. Upaya yang dapat dilakukan terkait dengan harus adanya tim atau penanggung jawab khusus terkait dengan pengelolaan media sosial madrasah termasuk laman website.

Solusi untuk permasalahan PPDB yang dialami tahun ini nampaknya perlu adanya evaluasi terkait dengan kesiapan sekolah dalam memfasilitasi semua kegiatan yang berhubungan dengan PPDB dimasa darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. ALFABETA.
- Alma, B., & Hurriyati, R. (2008). *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Benny, C. J. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi*. Administrasi Pendidikan, III nomor, 59–81.
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV IRDH.
- Elearn. (2009). *Recruitment and Selection*. Elsevier Ltd.
- Fauzin, I. (2017). *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah*. Jurnal Madaniyah, 7 Nomor 2.
- Irianto, Y. B., & Prihatin, E. (2010). "Pemasaran Pendidikan" dalam Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia *Manajemen Pendidikan*. Alfabeta.
- Khasanah, A. (2015). *Pemasaran Jasa Pendidikan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu di SD Alam Baturraden*. Jurnal El-Tarbawi, 8 Nomor 2.
- Lisnawati, A., Luhsasi, D. I., & Sadjarto, A. (2020). *Strategi Pemasaran Lembaga Pendidikan di Sekolah Dasar Dharma Mulia Dusun Banaran Getasan*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 17. N.
- Machali, I., & Hidayat, A. (2016). *The Handbook of Education Management Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management*. Thomson South-Western.
- Muhyidin, U. (n.d.). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Barat*. PROSIDING SEMINAR NASIONALMULTI DISIPLIN ILMU&CALL FOR PAPERS UNISBANK (SENDI_U) Kajian Multi Disiplin Ilmu Untuk Mewujudkan Poros Maritim Dalam Pembangunan Ekonomi Berbasis Kesejahteraan Rakyat.
- Novita, M. (2007). *Sarana Dan Prasarana Yang Baik Menjadi Bagian Ujung Tombak Keberhasilan Lembaga Pendidikan Islam*. Jurnal Nur El-Islam, Vol 4.
- Sagala, S. (2017). *Human Capital: Membangun Modal Sumber Daya Manusia Berkarakter Unggul Melalui Pendidikan Berkualitas*. Kencana.
- Soetrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sulistiyorini. (2006). *Manajemen Pendidikan Islam*. Penerbit eLKAF.

- Umi Kalsum, E. (2010). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Medan (Studi Kasus: Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan). *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*, 3.
- Uriatman, M. (2015). Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru. *Jurnal Manajer Pendidikan*, 9.
- Wijaya, D. (2008). Pemasaran Jasa Pendidikan sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Daya Saing Sekolah. *Jurnal Pendidikan Penabur*.
- Wijaya, D. (2012). Pemasaran Jasa Pendidikan. Salemba Empat.
- Alma, B. (2011). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. ALFABETA.
- Alma, B., & Hurriyati, R. (2008). Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Pelayanan Prima. Alfabeta.
- Benny, C. J. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi. *Administrasi Pendidikan*, III nomor, 59–81.
- Elbadiansyah. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. CV IRDH.
- Elearn. (2009). Recruitment and Selection. Elsevier Ltd.
- Fauzin, I. (2017). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah. *Jurnal Madaniyah*, 7 Nomor 2.
- Irianto, Y. B., & Prihatin, E. (2010). "Pemasaran Pendidikan" dalam Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia Manajemen Pendidikan. Alfabeta.
- Khasanah, A. (2015). Pemasaran Jasa Pendidikan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu di SD Alam Baturraden. *Jurnal El-Tarbawi*, 8 Nomor 2.
- Lisnawati, A., Luhsasi, D. I., & Sadjiarto, A. (2020). Strategi Pemasaran Lembaga Pendidikan di Sekolah Dasar Dharma Mulia Dusun Banaran Getasan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 17. N.
- Machali, I., & Hidayat, A. (2016). *The Handbook of Education Management Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management*. Thomson South-Western.
- Muhyidin, U. (n.d.). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Barat. PROSIDING SEMINAR NASIONALMULTI DISIPLIN ILMU&CALL FOR PAPERS UNISBANK (SENDI_U) Kajian Multi Disiplin Ilmu Untuk Mewujudkan Poros Maritim Dalam Pembangunan Ekonomi Berbasis Kesejahteraan Rakyat.
- Novita, M. (2007). Sarana Dan Prasarana Yang Baik Menjadi Bagian Ujung Tombak Keberhasilan Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Nur El-Islam*, Vol 4.
- Sagala, S. (2017). *Human Capital: Membangun Modal Sumber Daya Manusia Berkarakter Unggul Melalui Pendidikan Berkualitas*. Kencana.
- Soetrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sulistiyorini. (2006). *Manajemen Pendidikan Islam*. Penerbit eLKAF.
- Umi Kalsum, E. (2010). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Medan (Studi Kasus: Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan). *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*, 3.
- Uriatman, M. (2015). Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru. *Jurnal Manajer Pendidikan*, 9.
- Wijaya, D. (2008). Pemasaran Jasa Pendidikan sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Daya Saing Sekolah. *Jurnal Pendidikan Penabur*.
- Wijaya, D. (2012). Pemasaran Jasa Pendidikan. Salemba Empat.