

INVESTIGASI PELAYANAN, FASILITAS DAN BIAYA PENDIDIKAN DALAM BINGKAI *MARKETING MIX* (7P) DI SMK NU LASEM

Firza Arief Ramadhan¹; Raffa Ardarajuna Putra²; Mochammad Eric
Suryakencana Wibowo³; Diana Aqmala⁴; Roymon Panjaitan⁵

Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email : 211202106870@mhs.dinus.ac.id¹; 211202106890@mhs.dinus.ac.id²;
ericsurya@dsn.dinus.ac.id³; diana.aqmala@dsn.dinus.ac.id⁴; roymon@dsn.dinus.ac.id⁵

ABSTRAK

Pendidikan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di daerah yang kurang berkembang, di mana keterbatasan fasilitas, pelayanan, dan biaya menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif siswa di SMK NU Lasem mengenai aspek *Marketing Mix* 7P, yang mencakup *Process* (pelayanan pendidikan), *Physical Evidence* (Fasilitas Pendidikan), dan *price* (biaya pendidikan). Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan dua belas siswa untuk memperoleh pemahaman mengenai pengalaman mereka dalam mengakses layanan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga pendidik dalam hal layanan pendidikan yang kurang efektif, serta minimnya sarana dan prasarana menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kurangnya ketepatan penentuan biaya menyebabkan terbatasnya fasilitas dan pelayanan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai bagaimana aspek pelayanan, fasilitas, dan biaya dalam pemasaran pendidikan mempengaruhi aksesibilitas kualitas pembelajaran. Dengan memahami kebutuhan siswa, diharapkan pihak terkait dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi sistem pendidikan dan memastikan akses pendidikan yang lebih merata bagi seluruh pengguna.

Kata Kunci : Pelayanan; Fasilitas; Biaya; *Marketing Mix*

ABSTRACT

Education in Indonesia still faces various challenges, especially in less developed areas, where limited facilities, services, and costs are factors that affect the quality of education. This study aims to analyze the perspectives of students at SMK NU Lasem regarding the 7P marketing mix aspects, which include Process (educational services), Physical Evidence (Educational Facilities), and Price (educational costs). Using qualitative methods, this study involved in-depth interviews with twelve students to gain an understanding of their experiences in accessing educational services. The results of the study indicate that the limited number of educators in terms of ineffective educational services, as well as the lack of facilities and infrastructure are the main obstacles in improving the quality of education. The lack of accuracy in determining costs results in limited academic facilities and services. This study is expected to provide deeper insight into how aspects of services, facilities, and costs in educational marketing affect the accessibility of learning quality. By understanding student needs, it is hoped that related parties can take strategic steps to improve the efficiency of the education system and ensure more equitable access to education for all users.

Keywords : Service; Facility; Cost; *Marketing Mix*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu pilar fundamental dalam pembangunan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berdaya saing untuk berkontribusi pada masyarakat dan perekonomian bangsa (Rahman et al. 2022). Di Indonesia, pendidikan memainkan peran penting sebagai alat untuk meningkatkan kualitas hidup dan menekan kesenjangan sosial. Meskipun demikian, berbagai tantangan seperti pelayanan pendidikan yang kurang humanis, jumlah tenaga pengajar yang masih sedikit, terbatasnya akses pendidikan, ketersediaan fasilitas yang tidak menyeluruh, dan biaya pendidikan yang dinilai membebani (Madhakomala, Hakim, dan Syifauzzuhrah 2022). Masalah ini semakin diperparah oleh ketimpangan antara fasilitas pendidikan di wilayah perkotaan dan pedesaan. Sekolah-sekolah di pedesaan seringkali menghadapi keterbatasan fasilitas dasar seperti ruang yang jauh dari standar memadai (Nurul Haniyah et al. 2024). Penelitian sebelumnya umumnya mengkaji variabel pelayanan, fasilitas, dan biaya pendidikan secara terpisah, sementara masih kurang penelitian yang mengkaji ketiga komponen tersebut terhadap kualitas pendidikan, kepuasan siswa, dan daya saing institusi, serta kurangnya adaptasi model *Marketing mix (7P)* untuk konteks pendidikan. Untuk mengatasi hal ini, sekolah perlu mengadopsi strategi pemasaran yang efektif guna meningkatkan jumlah peserta didik dan mendukung perkembangan institusi. Penerapan strategi yang tepat, menjadi kunci dalam memenangkan persaingan dan memastikan keberlanjutan sekolah (Fajrul Mushoffi dan Supardi 2024).

SMK NU Lasem, meskipun telah terakreditasi B dan memiliki berbagai program unggulan serta kerjasama industri, masih menghadapi tantangan dalam menarik dan mempertahankan siswa baru, yang menuntut penerapan strategi pemasaran pendidikan yang lebih efektif dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan melalui elemen *marketing mix (7P)* seperti *product, price, promotion, people, process, dan physical evidence*. Pada Pra-survei terhadap siswa di SMK NU Lasem mengungkapkan beberapa masalah utama terkait ketidakmaksimalan pelayanan pendidikan, terbatasnya ketersediaan fasilitas pendidikan, dan rumitnya sistem pembayaran biaya pendidikan. Masalah komunikasi verbal yang kurang optimal dilaporkan oleh mayoritas partisipan, menunjukkan pentingnya nada suara dan sikap karyawan dalam memberikan layanan yang ramah dan efektif (Solehan et al. 2024). Selain itu, seluruh partisipan menyatakan bahwa fasilitas pendidikan seperti laboratorium dan ruang kelas masih memerlukan

peningkatan untuk mendukung proses pembelajaran yang optimal (Nurul Haniyah et al. 2024). Dari sisi biaya, sebagian siswa merasa terbebani oleh sistem pembayaran yang tidak fleksibel, meskipun terdapat opsi pembayaran angsuran (Solehan et al. 2024).

Berdasarkan temuan diperlukan investigasi mendalam terkait pelayanan, fasilitas, dan biaya pendidikan di SMK NU Lasem melalui pendekatan *marketing mix* (7P) untuk menemukan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan fasilitas, dan merancang sistem biaya yang lebih memudahkan siswa. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan kajian mengenai efektivitas strategi pemasaran di sekolah swasta, dengan menganalisis elemen-elemen *marketing mix* (7P), seperti pelayanan yang terkait dengan elemen *process*, fasilitas yang termasuk dalam elemen *physical evidence*, dan biaya pendidikan yang masuk dalam elemen *price*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan sistem biaya pendidikan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Bauran pemasaran biasanya digunakan sebagai metode untuk mempromosikan suatu produk atau layanan, menyebarkan informasi, merangsang target pasar memberikan umpan balik, serta mengembangkan sudut pandang pengguna (Khamainy 2022). Dalam ranah pendidikan, bauran pemasaran terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti nyata yang diyakini mampu memberikan kerangka menyeluruh guna menciptakan strategi pemasaran (Fajrul Mushoffi dan Supardi 2024). Oleh karena itu, salah satu komponen strategis yang mempunyai potensi terbesar dalam pemasaran produk dan jasa adalah bauran pemasaran (Zebua et al. 2024).

Pelayanan pada hakikatnya didasarkan pada interaksi antara pemberi dan penerima informasi yang dibutuhkan, meliputi empati, daya tanggap yang cepat, kecakapan berkomunikasi, akurasi materi informasi, serta tampilan profesional lainnya. Pengguna jasa dalam lingkup lembaga pendidikan akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan layanan yang diterimanya (Nurhaliza dan Nelfia Adi 2024). Manajemen lembaga pendidikan saat ini berupaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi sebagai layanan publik profesional yang difokuskan semaksimal mungkin pada upaya membangun kepercayaan masyarakat dan mengharumkan nama lembaga pendidikan (Susetyo et al. 2022). Setiap lembaga pendidikan senantiasa berupaya memberikan layanan yang lebih bermutu daripada para pesaingnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa serta memenuhi harapan siswa (Deviana et al. 2021). Lembaga

pendidikan mampu menawarkan layanan berkualitas tinggi beserta instruktur dan tenaga pengajar yang kompeten. Dalam hal ini, akan tercermin sampai sejauh mana sebuah sekolah dapat menghasilkan akreditasi yang tinggi (Yunaningsih et al. 2022).

Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan keramahan (*friendliness*)

Mendefinisikan layanan dalam arti kualitas tinggi dengan memenuhi atau melampaui harapan dari penggunaanya (Yansyah, Annur, dan Safitri, 2024). Layanan juga didefinisikan sebagai bentuk kemudahan, kecepatan, hubungan interaksi, kemampuan, dan keramahan, yang keseluruhannya ditunjukkan melalui sikap dan sifat untuk memuaskan pengguna layanan (Sandi, Khair, dan Rusdiani 2024).

Salah satu bagian terpenting dalam menciptakan sistem pendidikan yang sukses dan efisien adalah menentukan kebutuhan infrastruktur dan fasilitas (Yansyah, Annur and Safitri, 2024). Ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, dan teknologi informasi hanyalah beberapa contoh dari sekian banyak komponen yang berpengaruh langsung terhadap standar pendidikan yang ditawarkan (Hasyim Basid Siagian et al. 2024). Kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan dan pengelolaan mutu sangat dipengaruhi oleh fasilitas, yang merupakan wujud nyata yang dapat langsung mereka rasakan (Muhammad Zein Pratama dan Marsofiyati 2024), Sekolah menjadi lokasi penting untuk belajar, tetapi akan menjadi tantangan bagi siswa dan guru jika tidak memiliki fasilitas yang memadai. Salah satu elemen yang membatasi proses belajar mengajar adalah kurangnya fasilitas, atau bahkan tidak adanya sama sekali (Hardiana et al. 2023). Mutu pendidikan yang ditawarkan untuk menunjang kegiatan akademik dan mempercepat proses pembelajaran di lembaga pendidikan dipengaruhi langsung oleh kelengkapan fasilitas yang terdiri dari beragam unsur ruang dan tempat, teknologi, ekstrakurikuler, dan keorganisasian siswa (Dinayanti et al. 2024). Fasilitas pembelajaran yang dapat berupa bangunan dan perlengkapannya merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan siswa dalam rangka menunjang, dan memperlancar kegiatan pembelajaran di sekolah agar siswa dapat belajar semaksimal mungkin (Ferdinan 2020).

Biaya pendidikan memegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dalam upaya mencapai tujuan pendidikan yang efektif dan efisien (Kumala Dewi et al. 2024). Harga atau biaya

mempengaruhi upaya peningkatan keputusan pembelian dalam memilih secara positif dan signifikan (Hidayat et al. 2024). Harga atau biaya adalah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dalam penggunaan suatu jasa (Vito Savero et al. 2024). Biaya pendidikan mencakup semua pengeluaran dari berbagai pihak sebagai bentuk tanggung jawab berbagai pihak, termasuk masyarakat, orang tua, dan pemerintah terhadap perkembangan pendidikan (Harahap et al. 2021). Mengingat cukup tingginya biaya sekolah, jelaslah bahwa situasi keuangan keluarga memainkan peran paling penting dalam membantu pendidikan anak-anak (Taufik et al. 2024). Menurut Wijaya (2012) dalam jurnal (Suhaylide 2017) menyatakan bahwa “biaya pendidikan adalah harga pokok atau harga minimum jasa pendidikan yang dibebankan untuk suatu produk jasa pendidikan tertentu.” Biaya pendidikan di sekolah swasta sering dianggap mahal, namun orang tua yang mampu secara ekonomi dapat memberikan dana tambahan melalui skema partisipatif, yang berkontribusi pada peningkatan mutu sekolah. (Togatorop 2017). Besarnya biaya gedung, biaya SPP bulanan, biaya peralatan sekolah, dan biaya kegiatan merupakan indikator yang digunakan untuk menghitung biaya pendidikan (Lella Anita dan Berwin Anggara 2022).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penulis menggunakan penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian yang secara teori mengutamakan perspektif terhadap data lapangan disebut penelitian kualitatif. Lebih lanjut, penelitian kualitatif menekankan analisis data yang lebih mendalam dan kualitas alamiah (Rustamana et al. 2024). Studi kasus adalah penelitian ilmiah yang dilakukan secara mendalam dan intensif pada program, peristiwa, atau aktivitas yang aktual dan unik, baik pada tingkat individu, kelompok, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pemahaman mendalam. Bukan sesuatu yang sudah terlewati atau masa lampau (Ilhami et al. 2024). Penelitian ini menggunakan metode studi kasus untuk menginvestigasi tantangan layanan, fasilitas, dan biaya pendidikan di SMK NU Lasem melalui kerangka *marketing mix* (7P), mengungkap keterbatasan akses pelayanan, fasilitas tidak merata, dan sistem pembayaran yang tidak fleksibel, serta menekankan perbaikan pada elemen *process*, *physical evidence*, dan *price* untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Semua komponen yang digunakan dalam penelitian, seperti item dan partisipan dengan ciri-ciri tertentu, disebut dengan populasi. Oleh karena itu, secara teori, populasi adalah seluruh anggota sekelompok orang, peristiwa, atau benda yang hidup berdampingan di suatu lokasi (Fadilah Amin, Garancang, dan Abunawas 2023). Populasi penelitian ini meliputi seluruh siswa aktif di SMK NU Lasem yang berperan sebagai penilai layanan, fasilitas, dan biaya pendidikan, untuk mengevaluasi kualitas proses layanan, kelayakan fasilitas, dan kesesuaian biaya dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan yang inklusif dan berkelanjutan.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang berfungsi sebagai sumber data penelitian yang sebenarnya. Dengan kata lain, sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi (Amin, Garancang, dan Abunawas 2023). Penelitian ini menggunakan sampel 12 siswa SMK NU Lasem yang dipilih secara representatif dengan kesesuaian indikator pada variabel penelitian untuk mewakili populasi, berfungsi sebagai penilai layanan, fasilitas, dan biaya pendidikan, guna menginvestigasi permasalahan dalam bingkai *marketing mix* (7P) dan menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan biaya pendidikan.

Nb: Tabel profil partisipan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Tabel 1)

Metode Pengumpulan Data

Observasi

Observasi merupakan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Observasi sebagai metode pengumpulan data banyak digunakan untuk mengamati tingkah laku individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati (Sukatin et al. 2025). Melalui observasi, peneliti dapat menyaksikan, mencatat, dan merasakan fenomena yang dialami subjek untuk memberikan gambaran realistis, memahami perilaku manusia, serta mengevaluasi dan memberikan umpan balik mengenai kualitas tertentu (Surokim 2016). Sebelum

penelitian, peneliti melakukan observasi di SMK NU Lasem untuk mengamati pelayanan, fasilitas, dan kesesuaian biaya, serta mewawancarai salah satu guru sebagai narasumber untuk memperoleh informasi terkait penelitian.

Wawancara

Wawancara secara umum adalah metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara pewawancara dan partisipan, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi, pendapat, atau pengalaman. Wawancara yang digunakan adalah wawancara *In-depth interview* atau biasa dikenal dengan wawancara mendalam yang biasanya ditujukan untuk memperoleh informasi yang mendalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan (Dermawati Purba et al. 2024). Peneliti melakukan wawancara bersama dengan 12 Siswa dan Siswi SMK NU Lasem sebagai sumber data penelitian. Peneliti menggunakan pola wawancara semi terstruktur untuk mendalami informasi terhadap partisipan guna mendapatkan jawaban yang diinginkan oleh peneliti sebagai temuan data penelitian yang akurat dan sesuai hati nurani partisipan.

Dokumentasi

Proses menghasilkan dokumen yang berbeda dengan menggunakan bukti yang tepat yang diperoleh dari catatan dari beberapa sumber disebut dokumentasi. Selain itu, dokumentasi juga diartikan sebagai upaya untuk mendokumentasikan dan mengklasifikasikan informasi dalam bentuk kata-kata tertulis, foto, dan video (Hasan 2022). Dokumentasi penelitian di SMK NU Lasem berperan penting dalam mengumpulkan dan menganalisis data terkait pelayanan, fasilitas, dan biaya pendidikan melalui catatan tertulis, foto, dan rekaman suara, guna memberikan gambaran menyeluruh dan solusi berbasis *marketing mix (7P)* untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, berkualitas, dan terjangkau.

Teknik Analisis Data

MDAP (*Manual Data Analysis Procedure*)

Manual Data Analysis Procedure (MDAP) merupakan pendekatan yang menyeluruh, metodis, dan fleksibel terhadap analisis data yang menawarkan lingkungan yang memaksimalkan dan mengoptimalkan kreativitas dan intuisi (Rofiah dan Bungin 2024). *Manual Data Analysis Procedure (MDAP)* digunakan guna mendapatkan pendekatan analisis data yang menyeluruh dan fleksibel juga untuk mengoptimalkan

kreativitas dan intuisi peneliti dalam mengeksplorasi fenomena kompleks, seperti permasalahan pelayanan, fasilitas, dan biaya pendidikan di SMK NU Lasem yang dikaji melalui lensa *marketing mix* (7P). Teknik ini dimulai dengan merekam komunikasi 12 siswa SMK NU Lasem, mendengarkan rekaman untuk menangkap nuansa verbal dan non-verbal terkait kualitas layanan, fasilitas, dan biaya, lalu mencatat poin-poin kritis yang dianalisis dan dikelompokkan dalam sub kategori dan kategori menggunakan matriks dan triangulasi, menghasilkan tema utama seperti "Efektivitas komunikasi", "Pemeliharaan Sarana dan Prasarana", "Ketepatan Penentuan Biaya" yang memungkinkan peneliti merumuskan solusi berbasis bukti untuk menciptakan lingkungan pendidikan inklusif dan berkelanjutan.

Nb: Gambar MDAP (alur proses pengolahan data) terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 1)

Triangulasi

Dengan membandingkan informasi atau data dalam beberapa cara, pendekatan triangulasi diterapkan. Penelitian kualitatif menggunakan teknik survei, observasi, dan wawancara. Peneliti menggunakan teknik wawancara terorganisir dan tidak terstruktur untuk mengumpulkan data akurat dan gambaran komprehensif tentang informasi spesifik. Oleh karena itu, apabila terdapat ketidakpastian mengenai kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari partisipan atau informan penelitian, maka dilakukan tahap triangulasi (Husnullail et al. 2024). Triangulasi adalah strategi penelitian yang menggunakan berbagai sumber data, metode, atau perspektif teoretis untuk memperkaya pemahaman tentang suatu fenomena, seperti permasalahan layanan, fasilitas, dan biaya pendidikan di SMK NU Lasem. Dengan menggabungkan teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dokumen), melibatkan analisis berbeda, atau menerapkan teori beragam (misalnya *marketing mix* 7P), peneliti dapat mengungkap kompleksitas konteks secara multidimensi, memastikan analisis lebih kaya, kontekstual, dan mendalam tanpa terbatas pada verifikasi tunggal (Lincoln dan Guba 1985).

Uji Kredibilitas Data

Menentukan apakah temuan penelitian kualitatif dapat diandalkan atau kredibel dari sudut pandang partisipan penelitian dikenal sebagai kriteria kredibilitas. Penelitian ini memanfaatkan konfirmasi data partisipan. Sejauh mana temuan penelitian dapat diverifikasi secara independen disebut sebagai kriteria konfirmabilitas atau objektivitas

(Husnullail et al. 2024). *Confirmability* mengacu pada tingkat netralitas temuan penelitian, memastikan bahwa hasil kajian bersumber dari perspektif partisipan, bukan dipengaruhi oleh bias atau kepentingan peneliti, dengan menjaga objektivitas dan mencerminkan realitas responden tanpa distorsi. (Lincoln dan Guba 1985). Peneliti melakukan uji kredibilitas data dengan cara mengkonfirmasi jawaban partisipan dengan dibuktikan partisipan bersedia dan secara sadar menandatangani surat pernyataan keaslian jawaban (Suprpto et al. 2024).

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Pada bagian ini, Peneliti memaparkan temuan dari penelitian di SMK NU Lasem terkait tiga fokus utama: pelayanan, fasilitas, dan biaya pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah menggali bagaimana implementasi aspek-aspek dalam *Marketing Mix* (7P) mempengaruhi persepsi dan keputusan siswa serta orang tua dalam memilih sekolah tersebut. Hasil analisis menunjukkan keunggulan dan area yang perlu diperbaiki, seperti transparansi biaya tambahan, fasilitas ekstrakurikuler, serta proses administrasi dan evaluasi. Penjabaran ini memberikan gambaran mendalam tentang penerapan *Marketing Mix* (7P) di SMK NU Lasem dan dampaknya, sekaligus menyajikan rekomendasi konstruktif untuk peningkatan layanan sekolah.

Analisis Data

Pelayanan Pendidikan

Setiap lembaga pendidikan senantiasa berupaya memberikan layanan yang lebih bermutu daripada para pesaingnya. Kondisi mutu pendidikan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, salah satunya ialah kualitas staf dan guru sebagai pengajar. Secara umum, upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan siswa serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan siswa merupakan inti dari konsep mutu layanan (Deviana *et al.*, 2021).

Pertanyaan penelitian pelayanan pendidikan:

a. (Keandalan)

Utarakan pengalaman yang Anda rasakan terkait keandalan pelayanan yang diberikan oleh para guru dan staf di SMK NU Lasem!

(2) Ceritakan pengalaman kurang memuaskan yang pernah Anda alami ketika dalam situasi benar-benar sedang membutuhkan informasi yang akurat dan kredibel di SMK NU Lasem ini!

b. (Ketanggapan)

Menurut Anda, seberapa cepat para staf dan guru di SMK NU Lasem dalam merespon pertanyaan dan keluhan yang Anda sampaikan?

(2) Ceritakan bagaimana tanggapan pihak sekolah ketika merespon keinginan dan kebutuhan yang Anda sampaikan!

c. (Kepastian)

Apa yang membuat Anda merasa yakin bahwa tenaga pendidik dan pengajar di SMK NU Lasem ini memiliki kemampuan yang sesuai sehingga dapat meningkatkan minat belajar dari para siswa?

(2) Ceritakan hal-hal apa saja yang sering membuat Anda kebingungan, utamanya terkait pelayanan administrasi dan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di SMK NU Lasem

d. (Keramahan)

Bagaimana Anda menilai sikap dan keramahan dari para staf dan guru di SMK NU Lasem sebagai bentuk berinteraksi dengan siswa?

(2) Ceritakan pengalaman kurang menyenangkan seperti apa yang pernah Anda alami terkait interaksi dengan staf dan guru yang ada di SMK NU Lasem ini!

nb: (2) merupakan pertanyaan tambahan jika dirasa pertanyaan utama masih kurang menjawab

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terkait pelayanan pendidikan bersama 12 siswa di SMK NU Lasem sebagai partisipan didapatkan temuan bahwa: pada indikator pertanyaan keandalan ditemukan bahwa pelayanan informasi tidak akurat, hal ini dikemukakan oleh Aldina Alya selaku partisipan ke-7 yang mengatakan bahwa: *“Menurut Saya pelayanannya cukup baik, namun informasi yang disampaikan perlu ditingkatkan lagi, karena biasanya kalau ada informasi itu informasinya nggak valid, kadang kayak guru ini menyampaikan gini terus tanya di guru lain itu jawabannya beda”, (P7).*

Masalah tersebut juga didukung temuan bahwa adanya informasi lambat dan tidak bisa dihubungi.

Setelah itu, dalam indikator ketanggapan ditemukan pada pelayanan terdapat respon lambat yang dikemukakan oleh Ana Arifatun dan Naila Sa'adah selaku partisipan ke-6 dan ke-10 yang mengatakan bahwa:

“Menurut Saya itu kurang kurang apa itu namanya kurang merespon. Karena pada saat Saya melakukan pembelajaran Saya membuat surat dan komputernya itu tiba-tiba mati nah Saya kan melaporkan kepada guru tersebut, tapi guru itu malah apa itu namanya langsung menyuruh ganti komputer sedangkan pekerjaan yang Saya buat di situ harus apa itu memulai dari nol kan mengejar waktu katanya guru itu kan harus selesai sekarang jadi kalau kayak berpindah komputer kan tidak harus tidak apa itu namanya apa membutuhkan waktu yang panjang untuk mengerjakan tugas tersebut lagi”, (P6).

“Kurang begitu cepat tapi merespon, soal bullying semisal ada anak yang dibuli tapi guru tersebut belum menangani, menangani cuman lambat semisal sudah dikasih tau tapi belum ditangani”, (P10)

Kemudian pada indikator kepastian ditemukan siswa yakin terhadap tenaga pengajar yang dikemukakan oleh Ana Arifatun selaku partisipan ke-6 yang mengatakan bahwa:

“Menurut Saya, guru itu apa itu namanya sudah membuat merasa yakin karena setiap pembelajaran dimulai dengan apa itu namanya kayak itu yel-yel pembelajaran, kadang waktu pembelajaran bahasa inggris pun dimulai dengan nyanyi dengan bahasa Inggris dengan apa itu namanya bakat dan minat ditanyakan apa itu namanya hari ini gimana besok ada apa apa kayak gitu. Terus kalau udah siang anak-anak dikasih ice breaking biar anak-anak itu tidak mengantuk dan pembelajaran lebih fresh”, (P6).

Dan yang terakhir, dalam indikator keramahan ditemukan bahwa siswa merasa guru dan staf kurang ramah yang dikemukakan oleh Ana Arifatun selaku partisipan ke-6 yang mengatakan bahwa:

“Keramahan tersebut itu menurut Saya kayak kurang. Kayak Saya kan dari jurusan mplb kan, nah dari guru lain dari jurusan-jurusan lain itu kayak kita saling sapa kayak itu kan seharusnya guru menanggapi sapaan dari murid tersebut, tapi guru itu malah kayak beberapa guru itu kayak menyepelekan murid tersebut, ya nggak nyapa balik kayak cuek gitu kan murid kan jadi kayak mikir guru ini ternyata gini ya gini ya, jadi seharusnya guru itu guru paling menyapa dan kayak tidak membedakan gitu loh”, (P6).

Fasilitas Pendidikan

Fasilitas lembaga pendidikan sangat erat kaitannya dengan misi akademiknya. Fasilitas penting dalam operasional yang dilakukan. Hal tersebut ditawarkan untuk

menunjang kegiatan akademik dan mempercepat proses pembelajaran di lembaga pendidikan. Kepuasan peserta didik terhadap pengelolaan mutu sangat dipengaruhi oleh fasilitas, yang merupakan wujud nyata yang dapat langsung mereka rasakan (Muhammad Zein Pratama dan Marsofiyati 2024).

Pertanyaan penelitian fasilitas pendidikan:

a. (Ruang dan Tempat)

Gambarkan tentang bagaimana kondisi ruang-ruang serta tempat terbuka lainnya yang berada di SMK NU Lasem ini!

(2) Ceritakan Ruang dan tempat terbuka seperti apa yang Anda inginkan agar dapat membangkitkan semangat serta memberikan kenyamanan kepada para siswa?

b. (Teknologi)

Bagaimana menurut Anda tentang penyediaan layanan teknologi yang ada di SMK NU Lasem?

(2) Ceritakan Menurut Anda teknologi pendukung apa saja yang perlu ditambahkan di sekolah guna memaksimalkan proses pembelajaran?

(3) Menurut Anda Menurut Anda teknologi pendukung apa saja yang perlu ditambahkan di sekolah guna memaksimalkan proses pembelajaran?

c. (Ekstrakurikuler)

Apa Ekstrakurikuler apa yang Anda ikuti dan apa yang Anda harapkan dari mengikuti kegiatan ekstrakurikuler tersebut?

(2) Ceritakan Bagaimana Anda memandang bahwa kegiatan ekstrakurikuler ini dapat membantu Anda dalam mengembangkan minat serta bakat di luar dari mengikuti proses pembelajaran di kelas?

d. (Keorganisasian Siswa)

Bagaimana Organisasi apa yang pernah Anda ikuti serta berikan alasannya mengapa mengikuti organisasi tersebut?

(2) Ceritakan Manfaat apa yang Anda rasakan setelah berpartisipasi dalam organisasi di sekolah?

(3) Uraikan Uraikan hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dari organisasi yang ada di SMK NU Lasem?

nb: (2)(3) merupakan pertanyaan tambahan jika dirasa pertanyaan utama masih kurang menjawab.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terkait fasilitas pendidikan bersama 12 siswa di SMK NU Lasem sebagai partisipan didapatkan temuan bahwa pada indikator ruang dan tempat ditemukan bahwa adanya kualitas ruang kelas yang bagus yang dikemukakan oleh Kharfuann Ardiansyah selaku partisipan ke-1 yang mengatakan bahwa:

“Oh untuk tempat sendiri menurut Saya beberapa tempat itu perlu diperbaiki atau mungkin perlu apa namanya pembenahan. Kayak semisal, ya tadi yang Saya sebutkan di beberapa kelas itu tidak ada kesetaraan, semisal di kelas Saya itu pakai AC sedangkan kelas lain itu tidak ada. Sedangkan secara bayarnya sendiri itu kita sama sama membayar disini. Terus untuk fasilitas seperti mushola itu juga menurut Saya kurang mumpuni karena jumlah kita disini banyak, tapi untuk mushola sendiri itu masih apa namanya kecil. Jadi kadang itu kita mau sholat itu kita harus mengantri terlebih dahulu, bahkan ee kadang itu kita diberikan waktu untuk menjalankan sholat tapi kita harus mengantri dan itu menurut Saya sangat apa namanya kesulitan untuk mengaturnya, terus tempat wudhunya juga untuk laki laki sama perempuan itu masih jadi satu, jadi kita kalau ada perempuan berarti yang laki laki harus menunggu dulu dan begitupun sebaliknya”, (P1).

Kemudian, pada indikator teknologi ditemukan bahwa ketersediaan layanan teknologi masih kurang dan hal tersebut dikemukakan oleh Padlan Fadillan Akbar selaku partisipan ke-2 yang mengatakan bahwa:

“Menurut Saya tentang teknologi yang ada di SMK NU Lasem ini kurang contoh kayak WiFi, WiFi itu kan satu dipakai dari 31 siswa dan itu sangat lemot jadi seharusnya itu ada tambahan lagi, lalu kipas juga cuman ada dikelas itu dua menurut Saya kurang kenapa yang lain itu pada gak kena, terus untuk proyektor seharusnya juga ada di dalam kelas jadi saat presentasi kita enggak berebut, lalu untuk komputer itu juga kekurangan soalnya apa didalam sana itu ada yang kena ada yang tidak jadi satu siswa terkadang dipakai dua anak kayak gitu”, (P2).

Setelah itu, dalam indikator ekstrakurikuler ditemukan bahwa kurangnya ruangan ekstrakurikuler yang dikemukakan oleh Widia Anindhita Ramahani selaku partisipan ke-5 yang mengatakan bahwa:

“Saya ikut 2 ekstrakurikuler voli dan nari. Yang Saya harapkan ya apa ya menyalurkan hobi Saya terus yang Saya harapkan, ingin mengikuti lomba agar mendapatkan juara

ya pengalaman terus. Ada, fasilitasnya aja seperti lapangannya tadi terus ruangnya tadi, kan ekstra nari itu nggak punya ruangan sendiri pakainya mushola, jadinya kurang gitu”, (P5).

Namun ada masalah lain yang peneliti soroti sebagai sesuatu hal yang unik yaitu masalah terkait ekstrakurikuler yang tidak terlaksana yang dikemukakan Dimas A. N. M. dan Yassirlii Amriya selaku partisipan ke-3 dan ke-11 yang mengatakan bahwa:

“Kalau ekstrakurikuler Saya ikut futsal, karena Saya juga hobinya main bola. Kalau masalah dari ekstrakurikuler futsal ini tidak pernah dilaksanakannya ekstrakurikuler tersebut. Kalau alasannya itu Saya juga kurang tahu kalau biasanya gurunya itu bilang kayak sibuk gitu ada kerjaan di sini ada kerjaan di sini gitu. Kalau bola ada, kalau lapangan biasanya itu sudah disewakan sendiri di tempat lain gitu. Kalau kayak nggak pernah terlaksana gini kan jadi kayak nggak pernah berkembang, jadi agak tambah kesulitan”, (P3).

“Ekstrakurikuler yang Saya ikuti antara lain ada ekstrakurikuler hadroh yang mana Saya harapkan itu bisa meningkatkan bakat yang Saya miliki dalam ekstra tersebut akan tetapi hal itu terhalang oleh waktu yang diberikan karena jarang ekstra tersebut terlaksana”, (P11).

Dan yang terakhir pada indikator keorganisasian siswa terdapat adanya temuan bahwa perlengkapan organisasi yang masih kurang yang dikemukakan oleh Kharfuan Ardiansyah selaku partisipan ke-1 yang mengatakan bahwa:

“Oh untuk disini Saya mengikuti IPNU sama Dewan Ambalan karena Saya untuk di IPNU sendiri karena Saya ingin berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan sekolah. Terus Saya juga mempunyai apa namanya mimpi-mimpi atau gebrakan terkait perbaikan-perbaikan untuk kegiatan-kegiatan sekolah gitu. (2) Mungkin terkait apa namanya, ee untuk beberapa organisasi itu untuk kelengkapannya atau fasilitas itu belum memadai. Seperti di kita itu masih belum mempunyai kamera. Jadi untuk dokumentasi biasanya masih menggunakan HP milik pribadi, terus seperti apa alat ketik itu juga kita masih menggunakan alat pribadi untuk terkait surat menyurat dan untuk membuat proposal itu kan untuk kegiatan organisasi kan itu sangat penting, tapi kita belum mempunyai itu”, (P1).

Biaya Pendidikan

Menurut Wijaya (2012) dalam jurnal (Suhaylide 2017) menyatakan bahwa “biaya pendidikan adalah harga pokok atau harga minimum jasa pendidikan yang dibebankan untuk suatu produk jasa pendidikan tertentu”. Salah satu fenomena sosial yang berkaitan dengan biaya pendidikan di sekolah swasta adalah, meskipun tidak semua sekolah swasta memiliki biaya pendidikan yang tinggi, banyak orang yang beranggapan bahwa biaya pendidikan di sekolah swasta mahal.

Pertanyaan penelitian biaya pendidikan:

a. (Besaran Biaya Gedung)

Bagaimana Anda memandang besaran uang gedung yang dipatok oleh pihak sekolah?

(2) Apakah Anda merasa besaran uang gedung yang harus dibayarkan telah sepadan dengan fasilitas yang diberikan oleh sekolah kepada para siswa?

(3) Jika besaran uang gedung bersifat final dan mengikat, apa harapan Anda terhadap pihak sekolah agar manfaat yang diterima dapat sepadan dengan apa yang telah Anda keluarkan?

b. (Biaya SPP Bulanan)

Bagaimana Anda memandang besaran SPP bulanan yang wajib dibayarkan setiap bulannya di SMK NU Lasem?

(2) Apakah Anda merasa biaya SPP bulanan yang dibayarkan telah sebanding dengan layanan dan fasilitas yang Anda peroleh selama bersekolah disini?

(3) Sebagian siswa tentu merasa bahwa pembayaran SPP bulanan cukup memberatkan bagi mereka dan orang tuanya, apa yang seharusnya dilakukan oleh pihak sekolah dalam menyikapi hal tersebut?

c. (Biaya Perlengkapan Sekolah)

Bagaimana Anda memandang biaya perlengkapan sekolah (alat tulis, seragam, sepatu, atau bahkan kendaraan) yang harus dikeluarkan oleh siswa secara pribadi diluar dari biaya wajib yang harus dibayarkan ke sekolah?

(2) Menurut Anda, adakah cara yang harus dilakukan oleh pihak sekolah untuk membantu mengurangi beban biaya perlengkapan sekolah ini?

d. (Biaya Kegiatan)

Bagaimana menurut Anda tentang biaya kegiatan yang harus dibayarkan oleh siswa saat sekolah sedang memiliki kegiatan yang akan dilangsungkan?

- (2) Jika terdapat kegiatan yang dianggap tidak terlalu penting dan dirasa biaya yang harus dikeluarkan terlalu mahal namun Anda sebagai seorang siswa di SMK NU Lasem tetap diwajibkan untuk membayar, apa yang Anda lakukan?

nb: (2) (3) merupakan pertanyaan tambahan jika dirasa pertanyaan utama masih kurang menjawab.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terkait biaya pendidikan bersama 12 siswa di SMK NU Lasem sebagai partisipan didapatkan temuan bahwa pada indikator besaran uang gedung kurang sesuai dengan fasilitas dan bangunan yang ada, hal tersebut dikemukakan oleh Kharfuan Ardiansyah selaku partisipan ke-1 yang mengatakan bahwa:

“Ee untuk apa namanya, menurut Saya biaya uang gedung itu sudah lumayan cukup dan tidak begitu memberatkan, namun menurut Saya kegunaan mungkin bisa digunakan untuk fasilitas-fasilitas yang memang dibutuhkan di sekolah kita, seperti yang Saya singgung tadi untuk mushola itu perlu diperbaiki, terus tempat wudhu, terus sama fasilitas-fasilitas yang perlu ditambahkan seperti CCTV, terus juga teknologi seperti komputer. Mungkin untuk secara pembayaran itu kan setiap keluarga mungkin mempunyai kemampuan ekonomi yang berbeda, nah mungkin dari pihak sekolah bisa membantu dengan adanya beasiswa, itu bisa disetarakan mungkin siapa saja yang membutuhkan gitu, terus juga memberikan keringanan seperti bisa mencicil atau gimana gitu”, (P1).

Setelah itu, dalam indikator biaya SPP bulanan ditemukan bahwa SPP bulanan sesuai apa yang di dapat, hal ini dikemukakan oleh Ana Arifatun selaku partisipan ke-6 yang mengatakan bahwa:

“Menurut Saya sudah worth it karena dari sekolah-sekolah lain biaya SPP di sini sangat terjangkau dan bisa di apa itu namanya bisa dicapai dengan dengan itu fasilitas yang didapatkan.”, (P6).

Kemudian, pada indikator biaya perlengkapan sekolah ditemukan bahwa biaya perlengkapan yang harus dikeluarkan sesuai kebutuhan yang dikemukakan oleh Aldina Alya dan Yassirli Amriya selaku partisipan ke-7 dan ke-11 yang mengatakan bahwa:

“Menurut Saya perlengkapan sekolah tidak memberatkan bagi Saya, sedikit berat sedikit tok. Karena biaya perlengkapan sekolah sudah sesuai kebutuhan yang Saya rasakan”, (P7).

“Biaya perlengkapan sekolah yang Saya keluarkan sudah mencukupi untuk memfasilitasi Saya dan Saya tidak mempermasalahkan hal itu”, (P11).

Dan yang terakhir pada indikator biaya kegiatan ditemukan bahwa biaya kegiatan sepadan dan tidak memberatkan yang dikemukakan oleh Aldina Alya selaku partisipan ke-7 yang mengatakan bahwa:

“Menurut Saya biaya kegiatan yang Saya keluarkan tidak tidak begitu memberatkan, karena karena sesuai yang Saya dapatkan dan inginkan”, (P7).

Namun di sisi lain ada juga siswa membayar biaya kegiatan sesuai peraturan sekolah yang juga dikemukakan oleh Cela Mutiara selaku partisipan ke-8 yang mengatakan bahwa:

“Baiknya harusnya tidak harus membayar jika tidak mengikutinya tapi karena ini peraturan sekolah siswa siswi harusnya sudah paham sendiri yang akan kewajibannya untuk mengikuti study tour atau kunjungan industri yang dilakukan oleh pihak sekolah”, (P8).

Disisi lain peneliti menyoroti sebuah temuan yang dirasa cukup mencuri perhatian yaitu terkait dengan beasiswa tepat sasaran yang diungkapkan oleh partisipan Syaiful Anwar dan Cecilia Wahyu P. sebagai partisipan ke-4 dan ke-9 yang mengatakan bahwa:

“Untuk besarnya itu, itu tidak cukup besar tapi, ya sepadan sama yang kita dapatkan di sini. Kan ada beberapa siswa yang memiliki ekonomi yang berbeda. Nah itu untuk apa namanya kan ada potongan untuk beberapa siswa kan itu menurut Saya itu kurang tepat sasaran, karena yang rata-rata dapat itu malah yang nggak sering masuk, yang sering masuk malah nggak dapat”, (P4).

“Menurut Saya seperti alat tulis itu sudah cukup murah, seragam, Sepatu serta kendaraan kalau perjalanan dari Saya sendiri dari Sluke ke sampai lasem itu sudah cukup murah. Untuk menurut Saya sendiri itu untuk mengurangi beban itu ya bisa apaya beasiswa mungkin yang kurang mampu atau anak yatim piatu itupun beasiswanya harus tepat sasaran sehingga itu bisa merata dan kalo misalkan salah sasaran nanti bisa-bisa fatal akibatnya”, (P9)

Pembahasan

Triangulasi Pelayanan Pendidikan

Pelayanan pendidikan yang efektif sangat bergantung pada komunikasi yang jelas dan terbuka antara semua pihak, seperti guru, siswa, orang tua, dan rekan pendidik. Komunikasi yang baik memastikan informasi penting, seperti perkembangan siswa dan kebijakan pendidikan, dapat disampaikan dan dipahami dengan baik. Keabsahan berkomunikasi menekankan penyampaian pesan yang akurat dan sesuai tujuan, guna menghindari kesalahpahaman yang dapat mengganggu proses pendidikan. Sementara itu, pemahaman berkomunikasi berfokus pada bagaimana penerima pesan memahami informasi sesuai maksud pengirim, yang dapat dicapai melalui bahasa sederhana dan kesempatan klarifikasi.

Efektivitas komunikasi merupakan faktor penting dalam kehidupan pribadi dan profesional, serta mempengaruhi keberhasilan individu dan organisasi. Kemampuan menyampaikan pesan dengan jelas dan menjadi pendengar yang baik adalah elemen utama komunikasi yang efektif (Assyfa Putri dan Irwansyah 2021).

Dalam pendidikan, keabsahan komunikasi berkontribusi pada terciptanya iklim belajar yang harmonis dan pengalaman belajar yang optimal, karena pesan disampaikan secara sah dan jujur (Akib dan Aji Patria Perkasa 2022). Fokus utama pembelajaran adalah meningkatkan pemahaman berkomunikasi siswa, yaitu kemampuan menyampaikan ide dan memahami informasi dengan jelas. Untuk itu, guru perlu merancang model pembelajaran yang mendorong partisipasi aktif siswa dalam komunikasi, baik verbal maupun non-verbal (Mukhayat, Noer, dan Sutiarso 2023).

Nb: Gambar triangulasi pelayanan pendidikan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 2)

Triangulasi Fasilitas Pendidikan

Fasilitas pendidikan yang baik bergantung pada pemeliharaan sarana dan prasarana yang teratur, tepat waktu, serta terencana. Pemeliharaan yang optimal memastikan ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga tetap aman, fungsional, dan nyaman, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung proses pembelajaran. Pemeliharaan ini mencakup dua aspek utama: operasional pendidikan dan dukungan sistem pembelajaran. Dalam aspek operasional, pentingnya pemeliharaan ruang kelas, laboratorium, dan fasilitas pendukung lain sangat

berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas sekolah sehari-hari. Sementara itu, dukungan sistem pembelajaran mencakup fasilitas seperti perpustakaan, media pembelajaran, teknologi informasi, dan kegiatan non-akademik siswa, yang harus selalu dalam kondisi optimal.

Tanpa pemeliharaan yang berkelanjutan, kualitas dan kuantitas sarana pendidikan dapat menurun drastis, mengganggu kelancaran kegiatan belajar-mengajar. Oleh karena itu, pemeliharaan berkelanjutan diperlukan untuk menunjang keberhasilan pembelajaran karena sarana dan prasarana merupakan sumber daya utama dalam pendidikan (Purnomo 2022).

Selain itu, operasional pendidikan yang baik juga mendukung peningkatan mutu pendidikan melalui sistem administrasi yang efektif, pengelolaan keuangan yang efisien, dan kualitas proses belajar-mengajar yang terjaga (Hasanuddin, Isma, dan Jamrizal 2023). Dukungan sistem mencakup pengelolaan, pengembangan TIK, dan peningkatan profesionalisme pendidik, yang sangat membantu guru dalam merespons kebutuhan siswa serta menyusun pendekatan pembelajaran yang sesuai. Dengan manajemen yang efektif dan pemanfaatan teknologi yang tepat, kualitas pembelajaran dapat ditingkatkan secara signifikan (Khadijah et al. 2022).

Nb: Gambar triangulasi fasilitas pendidikan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 3)

Triangulasi Biaya Pendidikan

Ketepatan dalam penentuan biaya pendidikan sangat krusial untuk memastikan efisiensi anggaran dan menjaga kualitas pendidikan. Dengan perencanaan biaya yang tepat, lembaga pendidikan dapat mengalokasikan dana secara optimal untuk pengajaran, fasilitas, bahan ajar, dan administrasi tanpa membebani siswa atau orang tua, serta menghindari kekurangan dana yang dapat menghambat pengembangan pendidikan.

Salah satu aspek penting adalah proporsi efisiensi biaya, yaitu pengeluaran yang seimbang dan memberikan hasil maksimal tanpa pemborosan. Dana yang digunakan harus menghasilkan peningkatan kualitas belajar, pembelajaran, dan fasilitas (Mufidha et al. 2024). Sementara itu, uraian biaya pada manfaat merujuk pada penjelasan mengenai kontribusi setiap komponen biaya seperti operasional, pemeliharaan, dan kurikulum terhadap peningkatan kualitas pendidikan.

Ketepatan biaya pendidikan juga menjadi acuan penting bagi pemerintah dalam mengelola dan mengalokasikan anggaran secara tepat sesuai kebutuhan siswa, sehingga mendukung penyediaan sumber daya pendidikan yang memadai (Sari Sitinjak, H. Parasti, dan Werimon 2023) (Panjaitan 2019). Selain itu, siswa dan orang tua cenderung mengevaluasi apakah biaya pendidikan yang dikeluarkan sebanding dengan manfaat yang diterima, seperti kualitas pengajaran, fasilitas, serta peluang pengembangan pribadi dan profesional. Meskipun biaya di beberapa institusi lebih tinggi, reputasi akademik dan prospek masa depan menjadi pertimbangan utama (Masnawati dan Darmawan 2023).

Nb: Gambar triangulasi biaya pendidikan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 4)

Tabel Temuan Olah Data

Pelayanan Pendidikan

Pada hasil temuan olah data ditemukan bahwa efektivitas komunikasi menjadi sumber utama pembentukan pelayanan pendidikan dalam *marketing mix* (7P). Efektivitas komunikasi dalam konsep proses pada *marketing mix* (7P) berperan penting dalam memastikan layanan pendidikan berjalan lancar dan efisien. Komunikasi yang jelas antara guru, siswa, orang tua, dan pendidik membantu menyampaikan informasi penting, seperti kebijakan pendidikan dan perkembangan belajar, secara akurat dan tanpa distorsi. Keabsahan komunikasi menjamin kebenaran informasi, sedangkan pemahaman komunikasi memastikan bahwa setiap pihak memahami pesan dengan benar melalui bahasa yang sederhana dan umpan balik. Komunikasi yang efektif mempercepat respons terhadap masalah, meningkatkan transparansi administrasi, serta kepuasan pihak terkait. Dengan demikian, komunikasi yang baik mendukung kelancaran layanan pendidikan dan pencapaian tujuan pembelajaran secara optimal. Dalam *marketing mix* (7P) sendiri efektivitas komunikasi tergolong dalam *Integrated Marketing Communication* (IMC), IMC adalah proses pelaksanaan dan pengembangan beragam strategi komunikasi secara terus-menerus untuk mempengaruhi konsumen dan calon konsumen (Karsten, Wono, dan Hermawan 2024), dalam pendidikan *Integrated Marketing Communication* (IMC) mengacu pada pendekatan komunikasi terpadu yang digunakan oleh institusi pendidikan SMK NU Lasem untuk membangun citra,

meningkatkan kesadaran, menarik siswa, serta mempertahankan hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan seperti orang tua, alumni, dan masyarakat.

Nb: Gambar diagram hierarki pelayanan pendidikan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 5)

Fasilitas Pendidikan

Pada hasil temuan olah data ditemukan bahwa pemeliharaan sarana dan prasarana menjadi sumber utama pembentukan fasilitas pendidikan dalam *marketing mix* (7P). Fasilitas pendidikan yang baik bergantung pada pemeliharaan sarana dan prasarana yang terencana, mencakup operasional pendidikan dan dukungan sistem pembelajaran. Dalam operasional pendidikan, pemeliharaan ruang kelas, laboratorium, dan fasilitas penunjang memastikan kelancaran kegiatan belajar mengajar. Sementara itu, dukungan sistem pembelajaran mencakup pemeliharaan perpustakaan, media pembelajaran, teknologi informasi, serta fasilitas ekstrakurikuler agar tetap optimal dalam menunjang proses akademik dan non-akademik siswa. Dalam *marketing mix* (7P) sendiri pemeliharaan sarana dan prasarana tergolong dalam *Facility Management*, aspek utama manajemen pendidikan adalah *Facility Management* dan infrastruktur untuk memastikannya tetap terawat dengan baik dan siap digunakan dalam proses pembelajaran. Tanpa manajemen yang efektif, sumber daya ini tidak dapat dimanfaatkan sepenuhnya, dan kekurangan apa pun dalam pemeliharaannya dapat secara signifikan menghambat keberhasilan pengalaman pendidikan (Citra Sari dan Waluyo 2021). Dalam *marketing mix* (7P) di Pendidikan berperan penting dalam memastikan lingkungan belajar yang nyaman, aman, dan efisien bagi siswa, tenaga pendidik, serta staf administrasi. Dalam *Physical Evidence*, pengelolaan fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan area rekreasi menjadi faktor utama dalam menciptakan citra positif institusi pendidikan. Manajemen fasilitas mendukung operasional pendidikan yang dapat memanfaatkan keunggulan fasilitas mereka sebagai daya tarik utama dalam strategi pemasaran seperti, media sosial dan testimoni alumni. Dengan pemeliharaan dan inovasi yang berkelanjutan, *Facility Management* dalam pendidikan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan akademik tetapi juga memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

Nb: Gambar diagram hierarki fasilitas pendidikan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 6)

Biaya Pendidikan

Pada hasil temuan olah data ditemukan bahwa ketepatan penentuan biaya menjadi sumber utama pembentukan biaya pendidikan dalam *marketing mix* (7P). Ketepatan penentuan biaya dalam *marketing mix* (7P) masuk ke dalam elemen *Price* (Harga), yang berperan penting dalam menentukan keberlanjutan dan daya saing suatu institusi pendidikan. Penetapan harga pendidikan harus mempertimbangkan berbagai faktor, seperti biaya operasional yang mencakup pemeliharaan sarana dan prasarana, gaji tenaga pengajar, serta pengadaan fasilitas pembelajaran. Selain itu, nilai yang dirasakan oleh siswa dan orang tua juga menjadi faktor utama dalam menentukan harga, di mana keunggulan tenaga pengajar, serta fasilitas pendukung seperti laboratorium, perpustakaan, dan teknologi pembelajaran berkontribusi terhadap persepsi mereka terhadap layanan pendidikan. Perbandingan dengan institusi pesaing juga menjadi pertimbangan strategis agar harga yang ditetapkan tetap kompetitif tanpa mengorbankan kualitas. *Value-Based Pricing Theory* adalah dimana penetapan harga berbasis nilai merupakan strategi yang menentukan harga produk berdasarkan evaluasi konsumen terhadap manfaat dan nilai yang mereka rasakan (Yanti Fatmariyanti, Abdul Muin Bahaf, dan Anis Zohriah 2023). *Value-Based Pricing Theory* dalam *marketing mix* (7P) di pendidikan menekankan penetapan harga berdasarkan nilai yang dirasakan oleh siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan, sekolah dengan tenaga pengajar berkualitas, serta fasilitas modern dapat menetapkan biaya pendidikan yang menawarkan manfaat lebih besar. Sementara itu, lingkungan belajar yang nyaman dan modern, seperti laboratorium canggih, perpustakaan digital, serta ruang kelas berbasis teknologi, dapat meningkatkan nilai yang dirasakan. Dengan menerapkan *Value-Based Pricing*, institusi pendidikan dapat menetapkan harga yang mencerminkan kualitas layanan dan membangun daya saing yang berkelanjutan.

Nb: Gambar diagram hierarki biaya pendidikan terletak pada lampiran jurnal setelah daftar pustaka (Gambar 7)

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan, fasilitas, dan biaya pendidikan di SMK NU Lasem memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pendidikan. Melalui penerapan elemen *Marketing Mix* 7P, khususnya *process*, *physical evidence*,

dan *price*, sekolah dapat mengoptimalkan kualitas layanan, menciptakan nilai tambah, dan meningkatkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

Pelayanan Pendidikan (*Process*)

Efektivitas komunikasi menjadi elemen kunci dalam proses layanan pendidikan. Komunikasi yang akurat, jelas, dan dua arah antara guru, siswa, dan staf mendukung kelancaran informasi serta mencegah kesalahpahaman. Penerapan *Integrated Marketing Communication (IMC)* memperkuat citra sekolah, meningkatkan loyalitas stakeholder, serta mempercepat respon terhadap keluhan. Untuk itu, pelatihan komunikasi interpersonal dan integrasi teknologi komunikasi internal direkomendasikan guna meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan pendidikan.

Fasilitas Pendidikan (*Physical Evidence*)

Pemeliharaan sarana dan prasarana secara sistematis meningkatkan kenyamanan, efektivitas belajar, serta kepercayaan terhadap institusi. *Facility management* yang strategis memungkinkan fasilitas digunakan sebagai nilai jual dalam pemasaran sekolah. Evaluasi rutin dan audit infrastruktur sangat diperlukan, termasuk dalam mendukung kegiatan ekstrakurikuler. Pengelolaan fasilitas yang baik melalui investasi teknologi dan pembaruan infrastruktur mendukung daya saing dan pengalaman belajar yang lebih berkualitas.

Biaya Pendidikan (*Price*)

Penetapan biaya pendidikan berdasarkan pendekatan *Value-Based Pricing* membantu menyeimbangkan antara biaya operasional dan manfaat layanan. Harga pendidikan harus mencerminkan kualitas pengajaran, fasilitas, dan pengalaman belajar yang diterima siswa. Evaluasi sistem beasiswa diperlukan untuk memastikan bantuan tepat sasaran, didasarkan pada kebutuhan objektif dan kinerja siswa. Selain itu, transparansi biaya serta sistem pembayaran fleksibel disarankan agar pendidikan tetap terjangkau dan inklusif tanpa mengorbankan kualitas.

Secara keseluruhan, pendekatan *Marketing Mix 7P* memungkinkan SMK NU Lasem untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan daya saing institusi secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, Syubhan, dan Arsenius Wisnu Aji Patria Perkasa. 2022. "Peran Komunikasi dalam Dunia Pendidikan." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4(4).
Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, dan Kamaluddin Abunawas. 2023.

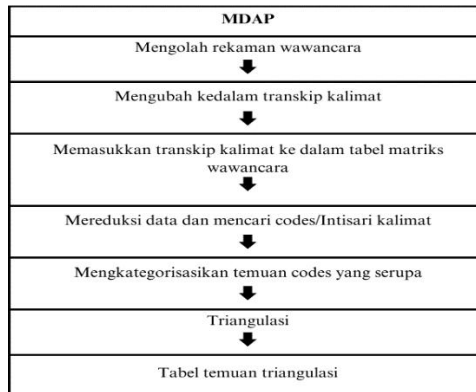
- “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN.” *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14(1).
- Assyfa Putri, Ayu Nenden, dan Irwansyah Irwansyah. 2021. “EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM PEMBELAJARAN ONLINE.” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 3(1):54–63. doi: 10.47233/jteksis.v3i1.184.
- Citra Sari, Desty, dan Edi Waluyo. 2021. “Facilities and Infrastructure Management in Realizing the Vision and Mission of the Ece, Sekolah Indonesia Kota Kinabalu (SIKK) in Sabah, Malaysia.” *Journal Unnes*. doi: 10.15294/belia.v10i2.40784.
- Dermawati Purba, Limmarten Simatupang, Masniar Sitorus, Goklas Manalu, dan Andrianus Nababan. 2024. “Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Pada Pembelajaran Pendidikan Agama Kristen Kelas XI Di SMK St. Nahanson Sipoholon Tahun 2023.” *Jurnal Arjuna : Publikasi Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Matematika* 2(3):110–22. doi: 10.61132/arjuna.v2i3.815.
- Deviana, Deviana, Suyoto Suyoto, Mahjudin Mahjudin, dan Fery Adhy Permana. 2021. “ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL SERVICE QUALITY.” *Jurnal Riset Entrepreneurship* 4(1):19. doi: 10.30587/jre.v4i1.2281.
- Dinayanti, Aulia Rachma, Salma Annazhira, Vera Juniar, dan Arita Marini. 2024. “Analisis Tantangan Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Pembelajaran Sekolah Dasar.” *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora* 3(9):627–36.
- Fadilah Amin, Nur, Sabaruddin Garancang, dan Kamaluddin Abunawas. 2023. “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN.” *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*.
- Fajrul Mushoffi, Muhammad, dan Supardi. 2024. “Strategi Promosi dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Didik di SMA Muhammadiyah 4 Porong: Sebuah Studi Kualitatif dengan Pendekatan Marketing Mix (7P).” *Journal of Education Research* 5(3).
- Ferdinan, Andrias. 2020. “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI TERHADAP FASILITAS BELAJAR DI FKIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU.”
- Harahap, Dedy Ansari, Dita Amanah, Muji Gunarto, dan Purwanto Purwanto. 2021. “THE DECISION OF CHOOSING A UNIVERSITY: THE IMPACT OF EDUCATION COSTS.” *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)* 9(2):123–27. doi: 10.33884/jimupb.v9i2.3712.
- Hardiana, Nabilla Dwi, Natasya Aisyah, Natasya Herza Harahap, dan Emilyasukma Dara. 2023. “THE EFFECT OF SCHOOL FACILITIES ON STUDENTS’ LEARNINGMOTIVATION ON ENGLISH.” *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Ilmu Pendidikan* 2(1).
- Hasan, Hajar. 2022. “PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DOKUMENTASI TERPUSAT PADA STMIK TIDORE MANDIRI.” *JURASIK (Jurnal Sistem Informasi dan Komputer)* 2(1):23.
- Hasanuddin, Hasanuddin, as’ad Isma, dan Jamrizal Jamrizal. 2023. “Pengaruh Sumber Daya Manusia, Pengeluaran, Operasional dan Investasi Terhadap Mutu Pendidikan pada Lembaga Pendidikan Islam.” *JMPIS JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL* 4(2). doi: 10.38035/jmpis.v4i2.
- Hasyim Basid Siagian, Tengku Darmansah, Farras Fadhillah, Nurul Atika Hasibuan, dan Rizki Rahmadani Safitri. 2024. “Pengelolaan Sarana Dan Prasarana di Sekolah Madrasah Aliyah Laboratorium UINSU.” *Jurnal Manajemen dan Pendidikan*

- Agama Islam* 2(4):350–59. doi: 10.61132/jmpai.v2i4.413.
- Hidayat, Rafli Wahyu, Diana Aqmala, Awanis Linati Haziroh, dan Yohan Wismantoro. 2024. “Upaya Peningkatan Keputusan Pembelian Sepatu Melalui Gaya Hidup, Kualitas Produk, dan Harga.” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*.
- Husnullail, Muhammad, Risnita, M. Syahrani Jailani, dan Asbui. 2024. “TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA DALAM RISET ILMIAH.” *Journal Genta Mulia* 15.
- Ilhami, Muhammad Wahyu, Wiyanda Vera Nurfajriani, Arivan Mahendra, Rusdy Abdullah Sirodj, dan Win Afgani. 2024. “Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10(9):462–69. doi: 10.5281/zenodo.11180129.
- Karsten, Hadassah Elisha, Hilda Yunita Wono, dan Jessica Nathalia Hermawan. 2024. “IMC PREFERENCES IN THE ANNUAL MARKETING PROGRAM AT BMC SCHOOL GRESIK.” *IJESSS (INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL, SUSTAINABILITY AND SOCIAL SCIENCE* 5:603–10.
- Khadijah, Khairiyah, Siska Mardes, Dian Oktary, Regita Cahyaningsih, Elvira Ocha Aprilianty, Najwah Adyani Dwitrammi, dan Nina Rahmadani. 2022. “Dukungan Sistem dan Pengembangan Program Bimbingan dan Konseling.” *JOURNAL ON TEACHER EDUCATION* 4(2).
- Khamainy, Ali. 2022. “ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS STBA JIA BEKASI.” *Jurnal Tadbir Peradaban*.
- Kumala Dewi, Adelia Febi, Rima Eka Puspitasari, selvi Andari, Devi Zakiah Nur Khasanah, dan Bahtiyar Heru Susanto. 2024. “Peningkatan Kualitas Pendidikan Melalui Pengelolaan Biaya Pendidikan.” *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia (JPPI)* 1(4 SE-Articles):138–45. doi: 10.62017/jppi.v1i4.1361.
- Lella Anita, dan Berwin Anggara. 2022. “PENGARUH BRAND IMAGE, FASILITAS BELAJAR, DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO.” *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi* 2(3):236–51. doi: 10.56910/gemilang.v2i3.379.
- Lincoln, YS, dan EG Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Madhakomala, R., M. Akrimul Hakim, dan Nabillah Syifauzzuhrah. 2022. “PROBLEMS OF EDUCATION IN INDONESIA AND ALTERNATIVE SOLUTIONS.” *International Journal of Business, Law, and Education* 3(2 SE-):135–44. doi: 10.56442/ijble.v3i3.64.
- Masnawati, Eli, dan Didit Darmawan. 2023. “Pengaruh Lokasi, Akreditasi dan Biaya Kuliah terhadap Niat Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya.” *Journal on Education* 06(01).
- Mufidha, Tiara Aulia, Ratna Kholifatul, Divanny Aulia Hanif, Ahmad Arum Jalaludin, Lady Maysuri Ma’rufi, dan Bahtiyar Heri Susanto. 2024. “ANALISIS PENGELOLAAN BIAYA PENDIDIKAN.” *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia* 1(4):271–77.
- Muhammad Zein Pratama, dan Marsofiyati. 2024. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA.” *Cendikia: Jurnal Pendidikan dan Pengajaran* 2(6 SE-Articles):307–16. doi: 10.572349/cendikia.v2i6.1726.

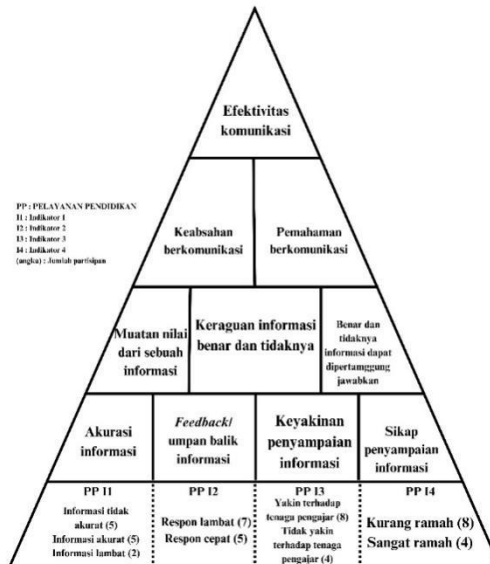
- Mukhayat, Ahmad, Sri Hastuti Noer, dan Sugeng Sutiarto. 2023. "Kemampuan Komunikasi dan Pemahaman Konsep Matematika Melalui Model Flipped Classroom Berbantu Media Pembelajaran." *Indiktika : Jurnal Inovasi Pendidikan Matematika* 6(2):162–72. doi: 10.31851/indiktika.v6i2.15034.
- Nurhaliza, dan Nelfia Adi. 2024. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik oleh Tenaga Kependidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang." *Journal of Practice Learning and Educational Development* 4(3 SE-Articles):227–33. doi: 10.58737/jpled.v4i3.367.
- Nurul Haniyah, Cut, Della Arsita Sari, Nila Riana Harahap, Nurul Zahara Bancin, dan Muhammad Jailani. 2024. "Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di SDN 106840 Kampung Benar." *Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies* 4. doi: <http://journal.laaroiba.ac.id/index.php/tarbiatuna/article/view/5224>.
- Panjaitan, Roymon. 2019. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Desain Terhadap Loyalitas Pembelian Merk Minorfighters." *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)* 5(2):186. doi: 10.31289/jkbm.v5i2.2295.
- Purnomo, Andri Cahyo. 2022. "MANAJEMEN PEMELIHARAAN SARANA PRASARANA PENDIDIKAN." *JURNAL ILMU PENDIDIKAN* 2(1):2827–8844.
- Rahman, Abd, Sabhayati Asri Munandar, Andi Fitriani, Yuyun Karlina, dan Yumriani. 2022. "Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan dan Unsur-Unsur Pendidikan." *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam* 2(1):1–8.
- Rofiah, Chusnul, dan Burhan Bungin. 2024. "ANALISIS DATA KUALITATIF: MANUAL DATA ANALISIS PROSEDUR." *Develop: Jurnal Program Studi Ekonomi Pembangunan* 8(1):1–13. doi: 10.25139/dev.v8i1.7319.
- Rustamana, Agus, Nurul Rohmah, Putri Frilly Natasya, dan Rendy Raihan. 2024. "KONSEP PROPOSAL PENELITIAN DENGAN JENIS PENELITIAN KUALITATIFPENDEKATAN DESKRIPTIF." *Sindoro CENDIKIA PENDIDIKAN* 5(5):1–10. doi: 10.9644/sindoro.v4i5.3317.
- Sandi, Robby, Damrah Khair, dan Atik Rusdiani. 2024. "MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH GUPPI NATAR LAMPUNG SELATAN." *UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN* 03(05).
- Sari Sitinjak, Lam Ganda, Desirianingsih H. Parasti, dan Simson Werimon. 2023. "ANALISIS METODE ACTIVITY BASED COSTING (ABC) DALAM MENGHITUNG DAN MENENTUKAN TARIF BIAYA PENDIDIKAN (Studi Kasus pada SMAS Santo Paulus Manokwari)." *ACE | Accounting Research Journal* 3(2):69–81.
- Solehan, Solehan, Sugiarto Sugiarto, Deni Mahdiana, dan Yan Baktra Kharmytn. 2024. "Prediksi Potensi Keterlambatan Pembayaran Biaya Kegiatan Sekolah Menggunakan Algoritma Naïve Bayes." *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA* 8(3):1565. doi: 10.30865/mib.v8i3.7831.
- Suhaylide, Irna Siskatrin. 2017. "PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA."
- Sukatin, Mustopa, Fitri, Nada Kartika Sari, dan Reza Kurnia. 2025. "KEBIJAKAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI PONDOK PESANTREN UMMUL MASAKIN." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 9(1):2246–6111.
- Suprpto, Agus, Asep Deni, Abdul Wahid, Anna Noviana, Abdul Haris, Revi Sesario,

- Mochammad Eric Suryakencana Wibowo, Deni Malik, Mohammad Subhan, dan Sri Hastutik. 2024. *METODOLOGI PENELITIAN MANAJEMEN*. diedit oleh I. P. Kusuma. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Surokim. 2016. *RISET KOMUNIKASI: Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*. diedit oleh Surokim. Madura: Pusat Kajian Komunikasi Publik.
- Susetyo, Dwinanto Priyo, Eka Pranajaya, Teddy Setiawan, dan Asep Suryana. 2022. "Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa." *Formosa Journal of Applied Sciences* 1(4). doi: 10.55927/fjas.v1i4.1250.
- Taufik, Mochamad, Nurul Hidayat, Ade Irfan Abdurrahman, Ari Suseno, Universitas Islam, Syekh Yusuf, dan Tangerang Abstrak. 2024. "Strategi Sosialisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Tangerang Dalam Mengurangi Anak Putus Sekolah (Studi Kasus Pelajar SMP di Desa Sukamulya Kecamatan Sukamulya)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10(8):665–89. doi: 10.5281/zenodo.11112264.
- Togatorop, Manoto. 2017. *PENGARUH BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP MUTU SEKOLAH SMA SWASTA*.
- Vito Savero, Raihan, Rudi Kurniawan, Amalia Nur Chasanah, Mochammad Eric Suryakencana Wibowo, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Majapahit Semarang Raihan Vito Savero. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Majapahit Semarang." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*.
- Yansyah, Ebri, Saipul Annur, dan Dian Safitri. 2024a. "Kinerja Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesiswaan." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4:12197–212.
- Yansyah, Ebri, Saipul Annur, dan Dian Safitri. 2024b. "Kinerja Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesiswaan di MTs Al-Kahfi Palembang." *Journal Of Social Science Research* 4(3):12197–212.
- Yanti Fatmariyanti, Abdul Muin Bahaf, dan Anis Zohriah. 2023. "Strategi Penentuan Harga Jasa Pendidikan." *Ta'rim: Jurnal Pendidikan dan Anak Usia Dini* 5(1):22–31. doi: 10.59059/tarim.v5i1.800.
- Yunaningsih, Ani, Fathur Darajat Surahman, Deni Budiana, dan Fajar Eryanto Septiawan. 2022. "Quality of education services and their effect on student satisfaction : Survey at vocational academy in Bandung City." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 6(2):1502–12.
- Zebua, Mei Selvia, Emanuel Zebua, Otanius Laia, dan Yuterlin Zalukhu. 2024. "Analisis Penerapan Strategi Marketing Mix 7P dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Toko Pasar HP Kota Gunungsitoli." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4:287–95.

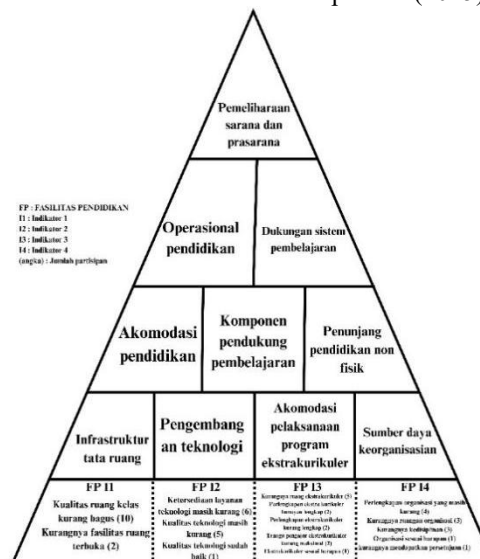
GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. *Manual Data Analysis Procedure*
Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)



Gambar 2. *Triangulasi Pelayanan Pendidikan*
Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)



Gambar 3. *Triangulasi Fasilitas Pendidikan*
Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)



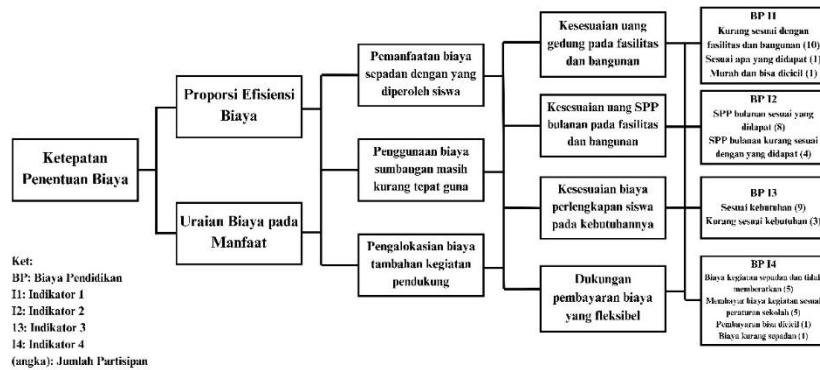
Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)



Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)



Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)



Gambar 7. Diagram Hierarki Biaya Pendidikan
Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)

Tabel 1. Profil Partisipan

Nama	Asal Sekolah	Kelas	Usia
Kharfuan Ardiansyah (P1)	SMK NU Lasem	XI DKV	17 Tahun
Padlan Fadillan Akbar (P2)	SMK NU Lasem	X TO	16 Tahun
Dimas A. N. M. (P3)	SMK NU Lasem	XI DKV	16 Tahun
Syaiful Anwar (P4)	SMK NU Lasem	XI TO	16 Tahun
Widia Anindhita Ramahani (P5)	SMK NU Lasem	XI DKV	16 Tahun
Ana Arifatun (P6)	SMK NU Lasem	XI MPL B	16 Tahun
Aldina Alya (P7)	SMK NU Lasem	XI DKV	16 Tahun
Cela Mutiara (P8)	SMK NU Lasem	X DKV	15 Tahun
Cecilia Wahyu P. (P9)	SMK NU Lasem	X DKV	16 Tahun
Naila Sa'adah (10)	SMK NU Lasem	X AKL	15 Tahun
Yassirlii Amriya (P11)	SMK NU Lasem	X MPL B	15 Tahun
Kanaya Putri Rinjani (P12)	SMK NU Lasem	X MPL B	15 Tahun

Sumber: Diolah dari data pribadi (2025)