

Manajeria

Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan

Analisis Segmentasi Pasar Dalam Mengembangkan Pendidikan Pesantren Di Pondok Pesantren Mahrusiyah Lirboyo

Intan Nadiroh

Institut Agama Islam Bani Fattah
intanandiroh@iaibafa.ac.id.

Khumaidatul Hamidah

Institut Agama Islam Bani Fattah
khumaidatulhamidah@gmail.com

Received: 06-08-2024. Accepted: 23-10-2024. Published: 31-10-2024

ABSTRAK

Dalam lingkungan pendidikan khususnya pesantren, lembaga harus menyadari bahwa keberadaannya sangat penting bagi pendidikan. Pondok pesantren perlu melakukan strategi pengembangan agar lembaga dapat terus meningkatkan pelayanannya, menunjukkan eksistensinya dan tidak dipandang sebelah mata oleh masyarakat, khususnya yang berlatar belakang non pesantren. Oleh karena itu, Pondok Pesantren Mahrusiyah melakukan terobosan strategi pengembangan pendidikan melalui analisis segmentasi pasar untuk ikut serta dalam pengembangan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk strategi pengembangan pendidikan melalui analisis segmentasi pasar, serta faktor pendukung dan penghambat pengembangan pendidikan di Pondok Pesantren Mahrusiyah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pondok Pesantren Mahrusiyah telah melakukan strategi pengembangan pendidikan meliputi pengembangan guru, peningkatan mutu pelayanan dan peningkatan mutu. Upaya pengembangan pendidikan melalui analisis segmentasi pasar terdapat pada Pondok Pesantren Mahrusiyah, terdapat beberapa segmen; segmentasi geografis, segmentasi psikografis, segmentasi perilaku. Sedangkan faktor pendukung pengembangan pendidikan antara lain kualitas guru, antusiasme siswa, pengembangan kurikulum dan ekstrakurikuler, kerjasama dengan pihak lain, ketersediaan perangkat teknologi komunikasi.

Kata Kunci : Pengembangan Pendidikan, Segmentasi Pasar

ABSTRACT

In the educational environment, especially Islamic boarding schools, institutions must realize that their existence is very important to education. Islamic boarding schools need to carry out development strategies so that institutions can continue to improve their services, show their existence and not be underestimated by the community, especially those from non-Islamic boarding school backgrounds. Therefore, the Mahrusiyah Islamic Boarding School is carrying out a breakthrough education development strategy through market segmentation analysis to participate in educational development. This research aims to determine the form of educational development strategies through market segmentation analysis, as well as supporting and inhibiting factors for educational development at the Mahrusiyah Islamic boarding school. The method used in this research is a descriptive qualitative method. The results of the research show that the Mahrusiyah Islamic boarding school has carried out educational development strategies including teacher development, improving the quality of services and improving the quality. Efforts to develop education through market segmentation analysis were found at the Mahrusiyah Islamic boarding school, there were several segments; geographic segmentation, psychographic segmentation, behavioral segmentation. Meanwhile, supporting factors for educational development include quality teachers, student enthusiasm, curriculum and extracurricular development, collaboration with other parties, availability of communication technology tools.

Keywords : educational development, market segmentation

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pendidikan keagamaan, pesantren pada awalnya termasuk pusat pengembangan nilai-nilai dan penyebaran agama Islam. Namun dalam perkembangannya, lembaga ini semakin memperluas bidang kegiataannya, tidak hanya berorientasi pada Ilahiyah saja namun juga bergerak di bidang kemanusiaan pula. Pesantren tidak hanya mengajarkan keagamaan namun juga mengajarkan isu kontemporer. Perubahan fokus ini berarti menghilangkan segala keunikan, namun menekankan bahwa tujuan pendidikan adalah menciptakan generasi yang sempurna. Maka untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan strategi pengembangan pendidikan islam.

Masa depan pesantren dan lembaga pendidikan islam ditentukan oleh faktor manajemen. Untuk mengembangkan lembaga pendidikan khususnya lembaga islam diperlukan analisis segmentasi pasar. Melalui analisis segmentasi pasar lembaga bisa merancang layanan pendidikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar jasa pendidikan, menganalisis pasar jasa pendidikan, menemukan peluang, dan menguasai posisinya, unggul dan bersaing, serta menentukan strategi komunikasi pemasaran pendidikan yang efektif dan efisien.

Suatu lembaga tentu akan memiliki pertanyaan, pelanggan seperti apa yang harus dicari untuk menjadi sasaran jasa yang ditawarkan. Salah satu kunci sukses suatu lembaga terletak pada kemampuan menganalisis

segmentasi pasar yang merupakan suatu strategi untuk mengenali target konsumen lebih dalam sehingga bisnis pun bisa dijalankan dengan langkah tepat. Pasar terdiri atas pembeli, yang berbeda-beda dalam keinginan, daya beli, lokasi geografis, perilaku pembelian, dan praktik pembelian.

Strategi segmentasi pasar banyak diterapkan oleh lembaga, karena berhubungan dengan penetapan pasar, sehingga produk lembaga dianggap unggul dan unik dibanding produk pesaing. Segmentasi pasar adalah strategi berbisnis untuk memudahkan marketing dalam memilih pasar dengan teknik atau prosedur-prosedur tertentu. Supaya setiap layanan yang ditawarkan mendapat sambutan yang baik dari konsumen maka segala yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menjadi sangat utama. Kualitas jasa merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor kualitas jasa atau service quality yakni *expected service* atau harapan pelanggan dan *perceived service* atau kualitas jasa yang dirasakan pelanggan.

Harapan konsumen terhadap pondok pesantren mahrusiyah menginginkan dua produk bisa diimplementasikan di lembaga tersebut yakni produk formal atau sekolah umum dan produk non formal seperti madrasah diniyah, madrasah qiro'atil qur'an dan lajnah Bahsul Masa'il. Dari harapan yang diinginkan konsumen, Pondok Pesantren Mahrusiyah mewujudkannya melalui program formal dan non formal. Hal tersebut membuktikan bahwa yayasan memberikan kualitas pelayanan berupa *expected service* atau harapan pelanggan dan *perceived service* atau kualitas jasa yang dirasakan pelanggan. Dengan demikian Pondok Pesantren Mahrusiyah telah mampu memenuhi lima kategori service quality yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Reliability lembaga dibuktikan dengan kemudahan berkomunikasi dengan orang tua, proses belajar mengajar yang dijalankan dengan baik dan lancar, isi pembelajaran yang diajarkan mampu membekali santri atau peserta didik agar kelak dapat mengabdikan di masyarakat dengan baik. Responsiveness dibuktikan dengan ketanggapan terhadap keluhan santri, kesiapan dalam mengatasi bahaya keselamatan. Assurance lembaga dibuktikan dari output atau lulusan lembaga yang mampu membaca kitab kuning, memiliki keahlian dibidangnya, jaminan perlindungan dari pergaulan bebas dan penggunaan obat-obat terlarang. Variabel empathy dibuktikan dengan komunikasi yang baik antara lembaga dengan para pelanggan. Variabel Tangible dilihat dari ketersediaan asrama yang nyaman dan memadai, dan sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran.

Peneliti memahami makna dari segmentasi pasar dengan pengertian yang lebih sederhana yakni membagi keinginan yang diharapkan oleh konsumen. Di Pondok Pesantren Mahrusiyah bentuk segmentasi pasarnya meliputi, pertama segmentasi geografis, untuk calon santri dan peserta didik Pondok Pesantren Mahrusiyah tidak membatasi dan memprioritaskan dari kalangan apapun. Hal ini dapat dilihat dari santri atau peserta didik yang berasal dari berbagai daerah. Kemudian yang kedua yakni segmentasi

segmentasi psikografi yang dilihat dari produk lembaga seperti madrasah diniyah, madrasah qiroatil qur'an, lajnah bahsul masail dan kemudian ada ekstrakurikuler yang menampung berbagai bakat santri untuk kemudian dikembangkan. Dan segmentasi perilaku, yakni wujud tingkat kepuasan konsumen yang membuat konsumen menjadi loyalitas atau setia, dari loyal tersebut muncul perilaku yang secara otomatis mnggerakkan saudara-saudaranya bahkan tetangganya untuk masuk di Pondok Pesantren Mahrusiyah ini, variabel perilaku ini dibuktikan dengan uraian yang meliputi peristiwa, maksud peristiwa dalam hal ini adalah peserta didik atau santri mengikuti segala proses yang dikembangkan oleh pendidikan. Kemudian faedah dari segala proses tersebut, santri Pondok Pesantren Mahrusiyah akan merasakan faedah yang didapatkannya sehingga status konsumen menjadi puas, semakin tinggi tingkat konsumsi produk maka semakin loyal santri tersebut terhadap Pondok Pesantren ini. Loyalnya santri diwujudkan dengan kesediaan pembeli dan perilaku dari konsumen baru atau santri baru. Dari sinilah titik awal terbaik dalam membentuk segmen pasar. Tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan Strategi Pengembangan Pendidikan Melalui Analisis Segmentasi Pasar di Pondok Pesantren Mahrusiyah.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif, objek dari penelitian ini adalah pondok pesantren mahrusiyah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui triangulasi data.

PEMBAHASAN

Strategi Pengembangan Pendidikan

Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan yang berfungsi menyiapkan sumber daya manusia yang ahli dan berakhlak mulia maka lembaga diharapkan bisa memenuhi keinginan masyarakat. Dalam upaya pemenuhan keinginan masyarakat tersebut maka perlu adanya strategi pengembangan pendidikan yang diterapkan di Pondok Pesantren Mahrusiyah, meliputi pengembangan guru, untuk menjadi seorang guru yang profesional diperlukan beberapa kriteria yang berupa landasan keprofesionalan profesi guru tersebut dan kompetensi guru yang termuat di dalam undang-undang guru dan dosen serta peraturan Menteri pendidikan nasional tentang kompetensi guru. Menurut Cooper komponen profesional guru terbagi kedalam empat komponen dasar yakni, mempunyai pengetahuan tentang belajar dan tingkah laku manusia, mempunyai pengetahuan dan menguasai bidang studi yang dibina, serta mempunyai

ketrampilan dalam teknik mengajar.¹ Hal tersebut sesuai dengan yang dilakukan di Pondok Pesantren Mahrusiyah dalam upaya menjadi guru yang profesional terdapat beberapa model pengembangan, diantaranya melakukan musyawarah antar pengajar secara mandiri mengenai penyampaian dan evaluasi materi agar dapat menyampaikan dengan lebih baik dan maksimal, karena musyawarah adalah suatu wadah diskusi para pendidik bidang komparatif untuk berkonsentrasi dalam berkreasi sendiri.²

Strategi pengembangan pendidikan berikutnya adalah peningkatan kualitas layanan yang meliputi reliability, responsiveness, empathy, tangibles, dan assurance. Menurut Parasuraman reliability adalah Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk bisa dipercaya.³ Hal tersebut sesuai dengan keadaan yang ada di pondok pesantren Mahrusiyah yakni dengan memberikan kesempatan wali santri untuk mengetahui informasi melalui whatsapp, sehingga wali santri bisa menanyakan apa saja kepada pihak pondok. Disamping itu adanya proses belajar mengajar yang dijalankan dengan baik, isi pembelajaran yang diajarkan mampu membekali santri agar suatu saat bisa mengabdikan diri di masyarakat.

Kedua responsiveness Menurut Tjiptono merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁴ Sesuai dengan pelayanan yang diberikan di pondok pesantren Mahrusiyah, diantaranya para pengurus mudah ditemui oleh santri, pemberian informasi kepada wali santri secara cepat tanpa perlu datang ke pondok, dan ketanggapan dalam penanganan santri yang sakit. Ketiga tangibles kemampuan lembaga dalam menunjukkan eksistensinya, berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.⁵ Menurut Tjiptono terdapat beberapa indikator dalam dimensi bukti fisik diantaranya fasilitas fisik dan perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi,⁶ hal ini sesuai dengan perwujudan fasilitas yang ada di Pondok Pesantren Mahrusiyah, seperti tersedianya fasilitas fisik, meliputi alat komunikasi, dan beberapa komponen fisik yang mendukung proses belajar mengajar.

Keempat assurance yakni pengetahuan, sopan santun dan kemampuan lembaga untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan

¹ Noraidarayanti, *Pengembangan Profesi Guru*, jurnal Profesi Keguruan, vol 1 No 2,2021, 2

² Nur Hidayah, *Konsep Manajemen Pengembangan Musyawarah Guru Mata Pelajaran Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru*, Journal on education, vol 05, no.04, mei 2023, 10852

³ Widiyarti, Suranto *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*, Alprin, Semarang, 2019. 20

⁴ Tjiptono, *Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan*, 40

⁵ Yunus Alaan, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction*, penelitian pada hotel serela Bandung, Jurnal Manajemen, Vol.15, No.2, Mei 2016, 258

⁶ Muhammad Hasyimi Al-Rasyid, *Pengaruh Terra terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margondo Depok*, UIN syarif Hidayatullah Jakarta, 33

terjamin.⁷ Sebagaimana dimensi assurance yang ada di Pondok Pesantren Mahrusiyah meliputi output yang berkualitas, mampu membaca kitab kuning, tata krama pengurus dalam melayani tamu dan jaminan perlindungan dari pergaulan bebas karena tentu suatu pondok pesantren pasti menjamin santrinya dari pergaulan terhadap lawan jenis. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Tjiptono tentang indikator assurance meliputi pengetahuan dan kesopanan pegawai, bebas dari bahaya dan dapat dipercaya. Terakhir yakni kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan, inti dari dimensi ini adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial dan kebutuhan mereka dapat dipahami.⁸ Hal tersebut sesuai dengan aplikasi empathy di Pondok Pesantren Mahrusiyah, dibuktikan dengan adanya komunikasi yang baik antara wali santri dengan pengurus, dan pengurus dengan santri, adanya penggalian dan pengembangan bakat serta adanya program khusus bagi santri yang membutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Tjiptono mengenai indikator empathy yakni kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi, memahami kebutuhan pelanggan, dan perhatian pribadi.⁹

Strategi Pengembangan pendidikan berikutnya adalah peningkatan mutu, peningkatan mutu Pondok Pesantren Mahrusiyah dilakukan melalui beberapa upaya, meliputi : guru yang berkualitas, berkompeten di bidangnya, telaten dan sabar mengajari anak didiknya. Hal ini sebagaimana yang disampaikan Firman Sidik bahwasannya guru merupakan salah satu komponen dalam sistem pendidikan nasional mempunyai peran utama dalam mencapai tujuan pendidikan.¹⁰

Upaya peningkatan mutu berikutnya adalah pengembangan kurikulum yang diterapkan, karena kurikulum merupakan wahana belajar mengajar yang dinamis sehingga perlu dikembangkan. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya perubahan kurikulum. Diantaranya faktor filosofis yakni kebijakan pemerintah yang menuntut implementasi yang sesuai dengan formulasi dan evaluasi. Sesuai dengan faktor yang ada di Pondok Pesantren Mahrusiyah dimana kurikulum terus dikembangkan berdasarkan evaluasi-evaluasi yang dilakukan. Kemudian faktor sosiologis yaitu adanya inovasi dan gagasan baru yang masuk di dunia pendidikan mempengaruhi sistem pendidikan nasional sebagai dampak dari pembinaan dan pembaharuan pendidikan. Selanjutnya faktor psikologis yakni inovasi yang dilaksanakan dalam proses pembelajaran yang efektif dan efisien telah langsung berpengaruh terhadap praktek pendidikan. Inovasi tersebut menggambarkan antara lain hasil proyek penulisan buku pelajaran, hasil proyek perubahan kurikulum dan metode belajar, berlakunya sistem

⁷ Yunus Alaan, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction*, penelitian pada hotel serela bandung, Jurnal Manajemen, Vol.15, No.2, Mei 2016, 258

⁸ Yunus Alaan, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction*, penelitian pada hotel serela bandung, Jurnal Manajemen, Vol.15, No.2, Mei 2016, 258

⁹ Muhammad Hasyimi Al-Rasyid, *Pengaruh Terra terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margondo Depok*, UIN syarif Hidayatullah Jakarta, 35 10

Firman Sidik, *Guru Berkualitas Untuk SDM Berkualitas*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Sultan Amai Gorontalo, 109

pendidikan yang dapat meningkatkan kualitas output pendidikan dan motivasi belajar mengajar. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh James A. Beane mengenai dasar-dasar dalam pengembangan kurikulum, paling tidak harus dilandasi oleh tiga dasar utama yakni dasar filosofis, dasar sosiologis dan dasar psikologis.¹⁰

Adanya jaringan kerja sama yang dilakukan, yang merupakan suatu bentuk interaksi sosial. Menurut Abdulsyani kerja sama adalah suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing.¹¹

Analisis Segmentasi Pasar

Secara sederhana segmentasi pasar adalah membagi keinginan pelanggan, sebagaimana yang diungkapkan Kotler dan Keller segmentasi merupakan pengelompokan pelanggan yang memiliki kesamaan kebutuhan dan keinginan. Kelompok-kelompok itulah yang akan dipilih sebagai target.¹² Analisis segmentasi pasar yang ditemukan di Pondok Pesantren Mahrusiyah meliputi segmentasi geografis, psikografis dan perilaku.

Segmentasi geografis menurut Muhammad Rizani membagi pasar berdasarkan unit-unit kewilayahan yaitu negara, provinsi, kabupaten, kota, kecamatan, desa atau lingkungan.¹³ Hal tersebut sesuai dengan analisis segmentasi pasar yang ditemukan di Pondok Pesantren Mahrusiyah bahwasannya dalam penerimaan santri baru Pondok Pesantren menawarkan pemilihan lokasi pendidikan, Pondok Pesantren Mahrusiyah I berfokus pada santri tingkat Aliyah dan Mahasiswa, Mahrusiyah II untuk tingkat Mts dan Mahrusiyah III untuk tingkat SMP, SMA, dan SMK.

Segmentasi Psikografis menurut Hartini didasarkan pada strata sosial, gaya hidup atau nilai, sikap, minat, karakteristik personal dan kepribadian.¹⁴ Hal ini sesuai dengan analisis segmentasi pasar yang ditemukan di Pondok Pesantren Mahrusiyah dengan uraian variabel nilai, wali santri atau santri yang mengutamakan pendidikan formal dan non formal maka memilih pondok pesantren Mahrusiyah karena lembaga telah menyediakan pendidikan formal dan non formal, dari variabel nilai menunjukkan bahwasannya para wali santri atau santri memiliki nilai hidup yang modern namun tidak meninggalkan ajaran agama. kemudian dilanjutkan dengan variabel minat dan keinginan santri yang direspon dengan kegiatan ekstrakurikuler yang berbeda, adanya program madrasah diniyah, madrasah qiro'atil qur'an dan lajnah bahsul masa'il. Disamping itu variabel sikap, yang dilihat dari aktifnya para santri terhadap pelajaran yang diberikan, dan peduli pada kegiatan pendidikan. Dimiyati dan mujiono menyatakan bahwa

¹⁰ Aly, Abdullah, 2011, *Pendidikan Islam Multikultural di Pesantren*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 43

¹¹ Abdulsyani, *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*, Jakarta : Bumi Aksara, 1994, 156

¹² Ahmad Junaidi, *Arah Baru Kajian Administrasi Pendidikan*, 114

¹³ Muhammad Rizani, *Segmentasi, Targetting, dan Positioning dalam Pemasaran Jasa Pendidikan*, 5

¹⁴ Hartini, dkk, *Manajemen Pemasaran*, CV Media Sains Indonesia, Bandung Jawa Barat, 127

keaktifan belajar merupakan proses pembelajaran yang mengarah kepada pengoptimalisasian yang melibatkan fisik peserta didik. Keaktifan belajar dapat ditimbulkan dengan model pembelajaran oleh guru diantaranya dengan memberikan tugas secara individu atau kelompok, kelompok kecil, memberikan tugas, mengadakan sesi tanya jawab dan diskusi. Keaktifan santri dalam kegiatan belajar tidak lain adalah untuk mengkonstruksi pengetahuan mereka sendiri. Mereka aktif membangun pemahaman atas persoalan atau segala sesuatu yang mereka hadapi dalam kegiatan belajar mengajar.¹⁵

Segmentasi Perilaku menurut Sylvia Tri Astina dapat berupa manfaat utama maupun reaksi segmen pasar terhadap suatu produk.¹⁶ Sesuai dengan segmentasi perilaku yang meliputi persepsi dan pengetahuan wali santri atau santri terhadap lembaga, hal ini ditinjau dari background Pondok Pesantren Mahrusiyah yang merupakan lembaga pendidikan yang membentuk akhlak peserta didik berdasarkan nilai-nilai islami dan tetap menjaga kualitas akademiknya. Aspek kepribadian, yang dibuktikan dengan perilaku wali santri dan santri. Variabel perilaku ini dibuktikan dengan uraian yang meliputi peristiwa, maksud peristiwa dalam hal ini adalah peserta didik atau santri mengikuti segala proses yang dikembangkan oleh pendidikan. Kemudian faedah dari segala proses tersebut, santri Pondok Pesantren Mahrusiyah akan merasakan faedah yang didapatkannya sehingga status konsumen menjadi puas, semakin tinggi tingkat konsumsi produk maka semakin loyal santri tersebut terhadap Pondok Pesantren ini. Konsep loyalitas ini mengisyaratkan seperti kenyataan yang terjadi adanya kecenderungan hubungan sosial masyarakat dalam hal ini pelanggan, jika seseorang merasakan suatu manfaat yang menarik dan memberikan kepuasan, maka muncul niat untuk membagi pengalaman menarik tersebut pada orang lain.¹⁷ Loyalnya santri diwujudkan dengan kesediaan pembeli dan perilaku dari konsumen baru atau santri baru.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pengembangan Pendidikan

Di dalam dunia pendidikan, faktor-faktor pendukung sangat diperlukan untuk menunjang eksistensi dari sebuah lembaga pendidikan begitupun di dalam dunia pendidikan juga tidak lepas dari faktor-faktor penghambat yang ada. Berikut faktor pendukung dan penghambat pengembangan pendidikan di Pondok Pesantren Mahrusiyah Lirboyo.

Faktor pendukung pengembangan pendidikan meliputi adanya guru yang berkualitas. Pendidikan yang bermutu tidak akan terwujud tanpa adanya guru yang berkualitas. Guru yang berkualitas atau ideal adalah guru yang mampu memahami kebutuhan masyarakat dan negara. Oleh karena itu dia akan faham seperti apa murid yang harus dia kader atau cetak kedepannya, sebagaimana yang disampaikan Nadhif Muhammad Mumtaz guru yang ideal juga pasti memiliki intelektualitas dan integritas yang tinggi,

¹⁵ Tim pengembangan Ilmu Pendidikan, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*, PT. IMTIMA, 83

¹⁶ Sylvia Tri Astina, dkk, *Analisis Segmentasi Pasar*, ...58

¹⁷ Gusti Ngurah Agung Gede Eka Teja Kusuma, *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan*, CV Intelektual Manifes Media, Bali, 50

spiritual yang matang serta kepekaaan sosial yang tinggi.¹⁸ Faktor pendukung berikutnya yakni semangat anak-anak, semangat anak biasanya muncul karena ada beberapa faktor diantaranya motivasi. Menurut Suryabrata motivasi adalah suatu keadaan yang terdapat dalam diri individu berupa dorongan untuk melakukan sesuatu sehingga dapat mencapai tujuan tertentu.¹⁹

Disamping itu adanya pengembangan kurikulum, pengembangan kurikulum harus memiliki landasan. Menurut Sukmadinata beberapa landasan pengembangan kurikulum yaitu landasan filosofis, psikologis, sosial budaya serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.²⁰ Ekstrakurikuler untuk mengembangkan bakat dan minat santri. Menurut Suryo Subroto ekstrakurikuler merupakan kegiatan tambahan menurut struktur program, dilakukan di luar jam pelajaran biasa agar memperluas wawasan, pengetahuan dan kemampuan siswa.²¹ Adanya alat teknologi komunikasi dalam memudahkan pelayanan terhadap wali santri, sebagaimana yang dikemukakan Hafied Cangara komunikasi adalah suatu proses transaksi yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antarsesama manusia melalui penukaran informasi.²²

Sedangkan faktor penghambat pendidikan meliputi kurangnya lokal atau prasarana sehingga proses belajar mengajar menjadi kurang kondusif, karena sarana dan prasarana sangat penting untuk pendidikan, sesuai dengan yang disampaikan Wishnu sarana dan prasarana sangat bermanfaat dan penting untuk menunjang kelancaran proses pendidikan karena meskipun KBM sudah baik namun tidak didukung dengan alat-alat atau sarana prasarana pendidikan maka hasil yang dicapai tidak akan sesempurna yang diharapkan.²³

Disamping itu kurangnya pemahaman wali santri terhadap prosedur pemberian informasi, misalnya wali santri yang menghubungi pihak pondok tidak sesuai dengan jam buka sehingga ketika tidak direspon dari pihak pondok para wali santri melakukan komplain, sebagaimana yang disampaikan Jagdip Singh beberapa hal yang mendasari konsumen mengajukan komplain adalah karena konsumen merasa kecewa oleh produsen dan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan.²⁴

Faktor penghambat dalam pelayanan berikutnya adalah kurang cepatnya respon dari pondok karena padatnya kegiatan, seperti pada jam buka para pengurus banyak yang sekolah akhirnya pesan atau whastapp

¹⁸ Nadhif Muhammad Mumtaz, *Guru Ideal*, publica Institute Jakarta, Depok, sinopsis

¹⁹ Sumardi Suryabrata, *Psikolog Pendidikan* (Jakarta : Rajawali, 1984), 70

²⁰ Muvida Nur Septi Rochmawati, *Implementasi Penilaian Autentik dalam Kurikulum 2013 Sekolah Dasar di Kabupaten Lamongan*, Universitas Pendidikan Indonesia, 13

²¹ B. Suryo Subroto, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, Jakarta : Rineka Cipta, 2009, ed.rev, 287

²² Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007) 19

²³ Wishnu Hananta, *Rendahnya Kualitas Sarana Fisik Pendidikan di Indonesia*, Salatiga

²⁴ Tetet cahyani dan dadang Munandar, *Perilaku Konsumen*, Media Nusantara, Surabaya, 121

tertimbun sehingga dalam meresponnya membutuhkan waktu yang lama. Abdul Rahmat mengemukakan bahwa kurang cepatnya respon dan penanganan oleh pihak lembaga mengakibatkan menurunnya citra lembaga.²⁵

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Strategi Pengembangan Pendidikan Melalui Analisis Segmentasi Pasar di Pondok Pesantren Mahrusiyah Pengembangan Guru, Peningkatan Kualitas Layanan dan Peningkatan dan untuk analisis segmentasi Pasar meliputi Segmentasi Geografi, Segmentasi Psikografi dan Segmentasi Perilaku. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengembangan Pendidikan di Pondok Pesantren Mahrusiyah, faktor pendukung pengembangan pendidikan meliputi Guru yang berkualitas, Semangat santri, Pengembangan kurikulum dan ekstrakurikuler, Kerja sama dengan pihak lain dan Tersedianya alat teknologi komunikasi. Sementara faktor penghambat pengembangan pendidikan terdiri dari Kurangnya ruangan untuk proses belajar mengajar, Kurangnya pemahaman wali santri terhadap prosedur pemberian informasi dan Kurang cepatnya respon dari pondok karena faktor kegiatan yang padat..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani, *Sosiologi Skematika, Teori dan Terapan*, Jakarta : Bumi Aksara, 1994,
- Alaan Yunus, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction*, penelitian pada hotel serela bandung, *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.2, Mei 2016
- Aly, Abdullah, 2011, *Pendidikan Islam Multikultural di Pesantren*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cahyani Tetet dan Dadang Munandar, *Perilaku Konsumen*, Media Nusantara, Surabaya,
- Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007)
- Hananta Wishnu, *Rendahnya Kualitas Sarana Fisik Pendidikan di Indonesia*, Salatiga
- Hartini, dkk, *Manajemen Pemasaran*, CV Media Sains Indonesia, Bandung Jawa Barat,
- Hasyimi Muhammad Al-Rasyid, *Pengaruh Terra terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margondo Depok*, UIN syarif Hidayatullah Jakarta,

²⁵ Abdul Rahmat, *Hubungan Sekolah dan Masyarakat*, Zahir Publishing, Yogyakarta, 1

- Hidayah Nur, *Konsep Manajemen Pengembangan Musyawarah Guru Mata Pelajaran Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru*, Journal on education, vol 05, no.04, mei 2023,
- Kotler Philip, dkk., (2002). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku 1 Yogyakarta : Andi
- Muhammad Nadhif Mumtaz, *Guru Ideal*, publica Institute Jakarta, Depok, synopsis
- Ngurah Gusti Agung Gede Eka Teja Kusuma, *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan*, CV Intelektual Manifes Media, Bali,
- Noraidarayanti, *Pengembangan Profesi Guru*, jurnal Profesi Keguruan, vol 1 No 2,2021,
- Nur Mufida Septi Rochmawati, *Implementasi Penilaian Autentik dalam Kurikulum 2013 Sekolah Dasar di Kabupaten Lamongan*, Universitas Pendidikan Indonesia,
- Rahmat Abdul, *Hubungan Sekolah dan Masyarakat*, Zahir Publishing, Yogyakarta,
- Rizani Muhammad, *Segmentasi, Targetting, dan Positioning dalam Pemasaran Jasa Pendidikan*,
- Sidik Firman, *Guru Berkualitas Untuk SDM Berkualitas*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, IAIN Sultan Amai Gorontalo
- Subroto Suryo, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, Jakarta : Rineka Cipta, 2009, ed.rev
- Suryabrata Sumardi, *Psikolog Pendidikan* (Jakarta : Rajawali, 1984),
- Tim pengembangan Ilmu Pendidikan, *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*, PT. IMTIMA,
- Widiyarti, Suranto *Konsep Mutu dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*, Alprin, semarang, 2019.