

Empathy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru harus menjaga relasi yang baik (kedekatan) dan komunikasi antara guru dan siswa, dimana guru menempatkan diri sebagai orang tua dan teman bagi siswa, sehingga siswa merasa nyaman untuk berinteraksi dengan guru, dan guru dapat mengetahui serta membantu siswa yang menghadapi permasalahan (baik pelajaran, maupun masalah pribadi) 2. Guru wajib menjaga relasi dan komunikasi yang baik dengan orang tua siswa melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Pertemuan guru dan orang tua siswa secara rutin, untuk mendiskusikan perkembangan dan permasalahan siswa b. Kegiatan parenting secara rutin, agar orang tua mendapat informasi tentang pendidikan dan permasalahan dalam pendidikan anak c. Mengaktifkan komite sekolah yang ada, untuk menjadi partner sekolah dalam pengembangan pendidikan di SMA Kristen YSKI d. Mengikutsertakan orang tua siswa dalam kegiatan – kegiatan sekolah (pentas seni, aksi social, pameran pendidikan, penglepasan siswa, dll) untuk menumbuhkan rasa memiliki dalam diri orang tua siswa terhadap SMA Kristen YSKI
Empathy	<ol style="list-style-type: none"> 3. Guru menjaga relasi yang baik dengan para Alumni, melalui pertemuan secara rutin (temu alumni) dan mengikutsertakan Alumni dalam kegiatan sekolah dan promosi SMA Kristen YSKI.
Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara aktif menginformasikan kepada siswa dan orang tua siswa tentang : <ol style="list-style-type: none"> a. Penerapan program 3 tahun tanpa kenaikan uang sekolah dan iuran sekolah b. Model pembayaran uang sekolah melalui pendebetan rekening c. Jadwal pembayaran uang sekolah serta status pembayaran uang sekolah d. Adanya bantuan biaya pendidikan bagi siswa yang memerlukan 2. Tanggap terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar maupun kesulitan keuangan sekolah, dan menyampaikannya kepada Wakil Kepala Sekolah terkait, untuk dapat segera ditanggapi.

Sumber : Data Primer yang Diolah Tahun 2013

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek – aspek yang dipertimbangkan siswa dalam memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar :

a. Dimensi *Reliability*

Dari dimensi *reliability*, aspek yang dipertimbangkan siswa adalah kualitas dan prestasi yang baik dari SMA Kristen YSKI, keberadaan SMA Kristen YSKI sebagai sekolah Kristen, dan juga sebagai jenjang lanjutan yang dimiliki oleh YSKI (PG – TK – SD – SMP – SMA), serta kemudahan system penerimaan siswa baru (terutama bagi siswa internal).

b. Dimensi *Assurance*

Dari dimensi *assurance*, aspek yang dipertimbangkan siswa adalah sikap menyenangkan (keramahan) dari guru terhadap siswa serta kualitas (kompetensi dan pengalaman) yang dimiliki oleh guru – guru SMA Kristen YSKI.

c. Dimensi *Tangible*

Dari dimensi *tangible*, aspek yang dipertimbangkan siswa adalah banyaknya teman – teman mereka yang juga bersekolah di SMA Kristen YSKI, lokasi SMA Kristen YSKI yang strategis (mudah dijangkau), banyaknya pilihan kegiatan siswa dan pilihan konsentrasi (IPA, IPS dan Bahasa), sarana prasarana yang nyaman

dan lengkap di SMA Kristen YSKI, suasana belajar yang menyenangkan, serta seragam SMA Kristen YSKI yang bagus.

d. Dimensi *Empathy*

Dari dimensi *empathy*, adanya keluarga / kerabat siswa yang menjadi alumni SMA Krsiten YSKI dan adanya keluarga / kerabat yang bersekolah di SMA Kristen YSKI menjadi aspek yang dipertimbangkan siswa memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar.

e. Dimensi *Responsiveness*

Dari dimensi *responsiveness*, aspek yang dipertimbangkan siswa adalah biaya pendidikan di SMA Kristen YSKI yang terjangkau.

2. Aspek – aspek yang dipertimbangkan orang tua siswa dalam memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar bagi putra – putri mereka :

a. Dimensi *Reliability*

Dari dimensi *reliability*, aspek yang dipertimbangkan orang tua siswa adalah adanya pendidikan iman Kristiani di SMA Kristen YSKI, baik melalui pendidikan agama maupun melalui kegiatan – kegiatan kerohanian yang ada di sekolah. Selain itu, kualitas SMA Kristen YSKI yang baik, menjadi aspek yang dipertimbangkan pula oleh orang tua siswa dalam memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar bagi putra – putri mereka

b. Dimensi *Tangible*

Dari dimensi *tangible*, lokasi SMA Kristen YSKI yang dekat dengan rumah menjadi pertimbangan orang tua memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar bagi putra – putri mereka.

c. Dimensi *Empathy*

Dari dimensi *empathy*, keberadaan orang tua siswa sebagai orang Kristen yang ingin mendukung sekolah Kristen, dan keberadaan orang tua siswa sebagai komite sekolah maupun aktivis sekolah, mendorong orang tua siswa memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar bagi putra – putri mereka.

3. Kesan yang diungkapkan alumni terhadap SMA Kristen YSKI adalah :

a. Dimensi *Reliability*

Dari dimensi *reliability*, kesan yang lekat dalam diri alumni terhadap SMA Kristen YSKI adalah adanya pembentukan karakter siswa (dewasa, mandiri, bertanggung jawab, disiplin, peduli, dan setia kawan) dalam setiap kegiatan belajar mengajar, yang dirasakan berguna bagi alumni.

b. Dimensi *Assurance*

Dari dimensi *assurance*, guru – guru SMA Kristen YSKI yang ramah dan kompeten di bidangnya, menjadi hal yang berkesan bagi alumni.

c. Dimensi *Tangible*

Dari dimensi *tangible*, hal yang berkesan dalam diri alumni tentang SMA Kristen YSKI adalah lingkungan belajar yang kondusif dan suasana belajar yang menyenangkan serta dengan relasi dan komunikasi teman – teman sekolah yang baik.

d. Dimensi *Empathy*

Dari dimensi *empathy*, hal yang berkesan dalam diri alumni tentang SMA Kristen YSKI adalah relasi guru dan siswa yang sangat baik, dimana guru akrab dan dekat dengan siswa.

4. Alternatif solusi pemasaran yang dapat diberikan untuk peningkatan jumlah siswa adalah sebagai berikut :

a. Pemasaran Eksternal

Alternatif solusi untuk pemasaran eksternal, ditinjau dari dimensi *reliability* adalah dengan senantiasa menjaga serta meningkatkan kualitas pendidikan dan prestasi SMA Kristen YSKI, dan menginformasikan kepada *customer* tentang keunggulan layanan pendidikan yang ada di SMA Kristen YSKI.

Alternatif solusi untuk pemasaran eksternal, ditinjau dari dimensi *assurance* adalah dengan menginformasikan kepada

customer tentang standard dan kompetensi pendidik yang ada di SMA Kristen YSKI serta ke “khas” an yang ada pada tenaga pendidiknya, yakni keramahan.

Alternatif solusi untuk pemasaran eksternal, ditinjau dari dimensi *tangibles* adalah dengan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi siswa melalui penyediaan sarana prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran dengan diimbangi dengan perbaikan terhadap sarana prasarana yang mengalami kerusakan, pembaharuan dan *maintenance* yang teratur terhadap sarana prasarana yang tersebut. Selain itu SMA Kristen YSKI perlu secara rutin mengadakan kegiatan kebersamaan yang melibatkan siswa SMP Kristen YSKI dengan siswa SMA Kristen YSKI, untuk mempromosikan layanan pendidikan yang ada sekaligus agar siswa SMP dan SMA dapat menjalin relasi yang baik, dan mendorong siswa SMP untuk melanjutkan studi di SMA Kristen YSKI.

Alternatif solusi untuk pemasaran eksternal, ditinjau dari dimensi *empathy* adalah dengan mengadakan kegiatan kebersamaan dan pertemuan antara guru dengan orang tua siswa secara rutin, agar kebersamaan di antara guru dan orang tua siswa dapat terjalin dengan baik, serta bekerja sama memantau perkembangan pendidikan siswa. Selain itu, SMA Kristen YSKI juga harus senantiasa menjaga relasi dengan para Alumni, dan

mengikutsertakan Alumni dalam kegiatan sekolah dan promosi SMA Kristen YSKI.

Sedangkan alternatif solusi untuk pemasaran eksternal, ditinjau dari dimensi *responsiveness* adalah dengan menerapkan dan mensosialisasikan adanya transparansi keuangan sekolah dan bantuan biaya pendidikan kepada *customer*.

b. Pemasaran Interaktif

Alternatif solusi untuk pemasaran interaktif, ditinjau dari dimensi *reliability* adalah dengan menerapkan model pembelajaran *multiple intelegences* yang kreatif dan modern dengan penerapan kurikulum yang terintegrasi baik dari sisi keilmuan maupun kerohanian.

Alternatif solusi untuk pemasaran interaktif, ditinjau dari dimensi *assurance* adalah dengan cara guru ramah terhadap siswa, memberikan pembelajaran yang berkualitas secara kreatif dan modern, menerapkan semangat melayani dan meningkatkan *interactive skills* dalam diri guru, serta memberikan perhatian dan membantu siswa yang menghadapi masalah dalam pelajaran.

Alternatif solusi untuk pemasaran interaktif ditinjau dari dimensi *tangibles* adalah dengan guru memanfaatkan sarana prasarana yang tersedia untuk mendukung kegiatan pembelajaran yang kreatif dan modern. Selain itu SMA Kristen YSKI dapat pula

mengadakan event secara berkala yang melibatkan siswa SMA Kristen YSKI dengan siswa kelas IX SMP, sehingga mereka dapat saling berinteraksi dan mendorong siswa untuk melanjutkan studi di SMA Kristen YSKI.

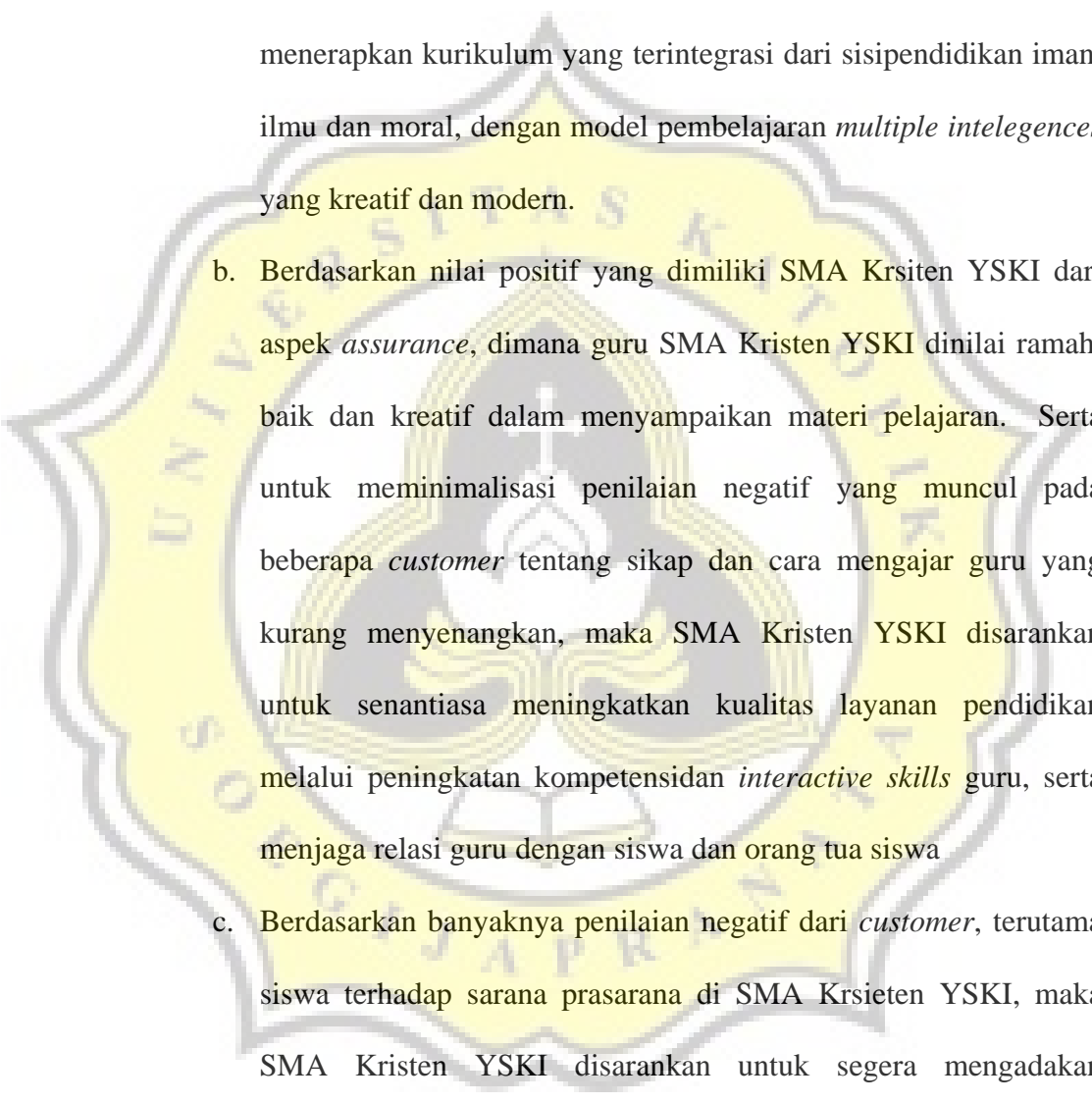
Alternatif solusi untuk pemasaran interaktif, ditinjau dari dimensi *empathy* adalah dengan guru menjaga relasi yang baik dengan siswa dan orang tua siswa. Sedangkan alternatif solusi untuk pemasaran interaktif ditinjau dari dimensi *responsiveness* adalah guru selaku ujung tombak layanan jasa pendidikan harus dapat menginformasikan layanan – layanan yang disediakan oleh SMA Kristen YSKI (baik pendidikan, administrasi, dan keuangan) serta tanggap terhadap permasalahan dan kesulitan yang dialami siswa dan orang tua siswa terkait pendidikan.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. **Saran Manajerial**

Adapun beberapa prioritas kegiatan yang perlu dilakukan sebagai solusi pemasaran demi peningkatan jumlah siswa baru di SMA Kristen YSKI adalah sebagai berikut :

- 
- a. Berdasarkan penilaian positif *customer* terhadap kualitas pendidikan SMA Kristen YSKI yang baik dan adanya penanaman nilai – nilai Kristiani dalam kegiatan pembelajaran maupun kegiatan siswa, maka SMA Kristen YSKI disarankan untuk dapat menerapkan kurikulum yang terintegrasi dari sisipendidikan iman, ilmu dan moral, dengan model pembelajaran *multiple intelegences* yang kreatif dan modern.
- b. Berdasarkan nilai positif yang dimiliki SMA Krsiten YSKI dari aspek *assurance*, dimana guru SMA Kristen YSKI dinilai ramah, baik dan kreatif dalam menyampaikan materi pelajaran. Serta untuk meminimalisasi penilaian negatif yang muncul pada beberapa *customer* tentang sikap dan cara mengajar guru yang kurang menyenangkan, maka SMA Kristen YSKI disarankan untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui peningkatan kompetensidan *interactive skills* guru, serta menjaga relasi guru dengan siswa dan orang tua siswa
- c. Berdasarkan banyaknya penilaian negatif dari *customer*, terutama siswa terhadap sarana prasarana di SMA Krsieten YSKI, maka SMA Kristen YSKI disarankan untuk segera mengadakan perbaikan terhadap sarana prasarana yang rusak / tidak berfungsi secara optimal, demi kenyamanan siswa, serta melakukan perawatan secara teratur terhadap sarana prasarana yang ada

- d. Banyaknya siswa yang memilih SMA Kristen YSKI sebagai tempat belajar dikarenakan banyaknya teman mereka yang bersekolah di SMA Kristen YSKI, maka disarankan SMA Kristen YSKI mengadakan event secara berkala yang melibatkan siswa SMA Kristen YSKI dengan siswa kelas IX SMP, sehingga mereka dapat saling berinteraksi, bersahabat dan mendorong siswa untuk melanjutkan studi di SMA Kristen YSKI
- e. Berdasarkan pentingnya WOM positif alumni terhadap pemasaran sekolah, maka SMA Kristen YSKI disarankan untuk mengaktifkan peran IKA-SIDOD dengan mengikutsertakan para alumni dalam kegiatan sekolah dan kegiatan promosi di SMA Kristen YSKI.
- f. Untuk meminimalisasi banyaknya penilaian negatif yang muncul tentang mahal nya biaya pendidikan di SMA Kristen YSKI dikarenakan banyaknya iuran dan kenaikan uang sekolah setiap tahunnya, maka SMA Kristen YSKI disarankan untuk dapat mensosialisasikan adanya transparansi dan bantuan dana pendidikan di SMA Kristen YSKI, yakni dengan secara konsisten menerapkan program 3 tahun tanpa iuran sekolah dan kenaikan uang sekolah, memberikan informasi laporan pembayaran uang sekolah secara rutin, serta adanya bea siswa / subsidi uang sekolah untuk siswa kurang mampu dan laporan penggunaan dana kegiatan sosial.

2. Saran untuk penelitian yang akan datang

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang adalah :

- a. Pada penelitian yang akan datang diharapkan sampel penelitian dapat diperluas pada siswa kelas X, XI dan XII, serta pada guru
- b. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat lebih menggalikualitas layanan pendidikan yang ada di SMA Kristen YSKI

