

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Dibentuk di Surabaya tahun 2013 dan sudah mendapatkan legalitas SK Menkumham RI No. AHU - 1716.AH.01.04. Tahun 2013, NPWP Yayasan: 31.703.119.3-609.000. Yayasan ini dibentuk untuk mewadahi unit usaha bidang jasa bimbingan belajar dan mengaji, yang sebelumnya sudah berjalan sejak 2009 dengan memakai merk APIS Indonesia (Annora Pallas indah Saba Indonesia). Yayasan ini berlokasi di Jemurwonosari Lebar 82 Surabaya dan meskipun masih tergolong muda, tapi pengurusnya orang-orang yang telah berpengalaman di bidangnya masing-masing.

Pada awalnya yayasan ini dilakukan tahun 2009, dengan murid awal hanya 2 orang. Selama 2 tahun terus melakukan promosi dan sosialisasi tapi jumlah siswa tidak mengalami kenaikan yang berarti. Namun sejak akhir 2011 mulai melakukan evaluasi, inovasi terus menerus sehingga terciptalah sistem MBO (*Multi Bussness Owner*). Sebuah sistem pemasaran terbaru yang hingga detik ini belum ada referensinya secara khusus di buku ekonomi manapun.

Sistem ini menggunakan gabungan antara sistem waralaba/*franchise* dengan *Personal Franchise* yang di Indonesia lebih dikenal dengan MLM (Multi Level Marketing). Melalui sistem ini ternyata mampu memberikan percepatan penghimpunan dana yang luar biasa tanpa mengesampingkan penghasilan bagi para pelakunya. Penghimpunan dana disini lebih bersifat sebagai investor bukan sebagai donatur. Dan dengan sistem ini jumlah siswa di yayasan ini mengalami kenaikan hingga 35 siswa. Dan yayasan inipun berhasil membuka 1 cabang perdana di Mojokerto dengan jumlah siswa awal 25 orang.

Kemudian, yayasan ini memperbanyak melakukan sosialisasi melalui berbagai seminar di Surabaya, Sidoarjo, Gresik, Pandaan, Pasuruan, Madiun. Alhamdulillah, sehingga cabang yayasan inipun mulai bertambah menjadi total 7 cabang dalam waktu 2 tahun.

2. Perkembangan Santri di Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya

Perkembangan Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya dari awal berdiri adalah sebagai berikut :

**Tabel I Perkembangan Peserta Didik Lembaga Bimbingan Belajar Annora
Pallas Indah Saba Indonesia**

No	Tahun Ajaran	Jumlah
1.	2009-2010	20
2.	2010-2011	32
3.	2011-2012	31
4.	2012-2013	35

Berdasarkan table di atas dapat kita ketahui bahwa ada peningkatan jumlah siswa setiap tahun pelajaran baru, akan tetapi masih belum menunjukkan jumlah yang signifikan dan perlu adanya evaluasi yang harus dilakukan lembaga agar menemukan solusi dan bisa mencapai hasil yang maksimal. Oleh karena itu, secara konsep dan pelaksanaan manajemen marketing kurang maksimal, hal ini dikarenakan :

1. Kurangnya evaluasi terhadap pelaksanaan marketing
2. Evaluasi pada setiap program yang dilaksanakan yaitu bimbingan belajar super smart santri
3. Sarana dan prasarana yang ada masih kurang maksimal

Dari data santri di atas ditangani oleh pengurus dan tutor, secara lengkap nama-nama pengurus dan tutor sebagai berikut :

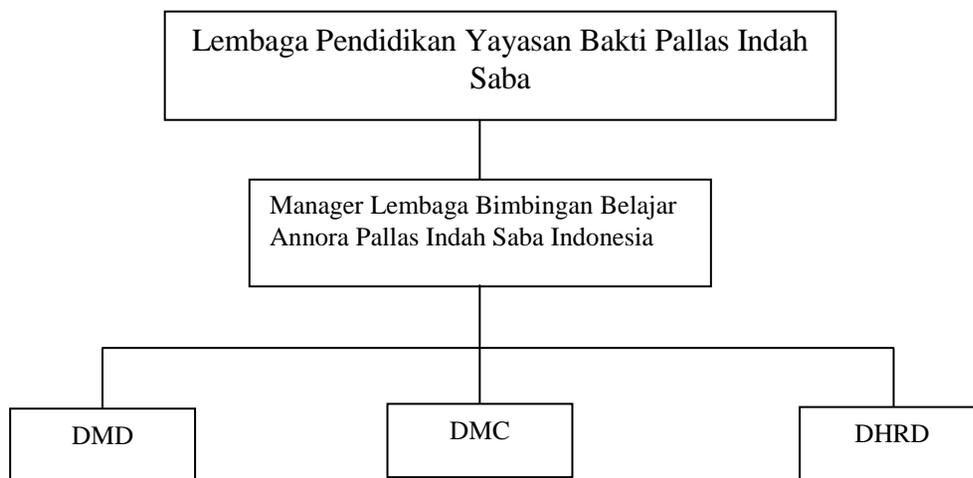
Table II Data Pengurus Lembaga dan Tutor

NO	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Rochmat Hidayat	Manajer	S1
2	Fitri Sulistyani, S.Si	Ketua yayasan	S1
3	Rauyan Habibi	Sekretaris	S1
4	A.T. Rozzi, S.Th.I	Pengawas	S1
5	Moh. Fauzi	Bendahara	S1
7	Yuni Erawati	DMD	S1
8	A.T. Rozzi, S.Th.I	DMC	S1
9	Ageng Ariadin	DHRD	SMA
10	Kartini Dewi, S. Pd. I	Tutor	S1
11	Hakim	Tutor	S1
12	Nurul Hidayati	Tutor	S1
13	Rohmad Taufik	Tutor	S1
14	Ekky Riza Enggawati	Tutor	S1
15	M. Misbachul Munir	Tutor	S1
16	Etty Nurlia Kusumawati	Tutor	S1

Sumber : Data Bagian Administrasi 2013

3. Struktur Organisasi Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba
Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya

**Bagan Struktur Organisasi Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah
Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya**



4. Rencana Pengembangan di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah
Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya

Rencana disusun dengan menganalisa dan mengamati kondisi lingkungan lembaga atau analisis SWOT meliputi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Oportunity*), Ancaman (*Threats*) sehingga dalam menentukan visi misi dan tujuan kedepan lebih logis dan realistis dari tahun 2009 S/d 2013.

5. Program di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia
Jemur Wonosari Lebar Surabaya

Pada tahun ajaran 2009-2010 Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya menggunakan program super smart santri (S3) yang meliputi bimbingan belajar mata pelajaran sebagai berikut :

- 1) Bahasa Indonesia.
- 2) Bahasa Inggris.
- 3) IPA
- 4) Matematika
- 5) Baca-tulis Al-Qur'an
- 6) Pemberian Nutrisi Otak

Sedangkan pelaksanaan pengembangan diri santri dengan dilaksanakannya sebagai berikut :

- a. Tryout mata pelajaran UAN untuk santri kelas VI, IX, dan XII
- b. Kegiatan pembelajaran dilakukan dari hari senin sampai dengan jum'at yang dibagi 2 jam masuk yaitu : sore hari dari pukul 15.30-17.00 WIB, dan pukul 18.30-20.00 untuk petang hari

Selama proses bimbingan belajar di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya berjalan dengan baik, santri membiasakan perilaku disiplin sesuai dengan tata

tertib. 98 % tidak ada yang pulang atau absen serta membuat kerusuhan waktu pelaksanaan bimbingan belajar.

Adapun santri yang melakukan pelanggaran, membuat kerusuhan di dalam kelas atau datang terlambat melebihi 30 menit dari jadwal bimbingan belajar, maka santri tersebut tidak akan mendapatkan layanan bimbingan belajar.

6. Sarana dan prasarana di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemur Wonosari Lebar Surabaya

Tabel III Saran Dan Prasarana Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesi Jemur Wonosari Lebar Surabaya

No.	Jenis Barang	Jumlah
1.	Komputer dan printer	2
2.	Brangkas dan lemari	5
3.	Meja dan kursi tutor	4
4.	LCD, Audio	2
5.	Meja dan kursi siswa	13

B. Manajemen Marketing Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya

1. Proses Manajemen Marketing Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya

a. Visi Misi Lembaga

Visi :

Menegakkan Dzikrullah dengan Membangun Kebiasaan Mengaji Dan Meningkatkan Sadar Pendidikan Masyarakat Menengah-Bawah.

Misi :

- a) Mencetak Program Super Smart Santri di Seluruh Negeri
- b) Mewujudkan Yayasan Sosial Mandiri Tanpa Donatur dan Memperluas Kerjasama “*Dari Kita, Oleh Kita, Untuk Kita*” dengan Membantu Sesama Yang Kekurangan Untuk Menembus Segala Keterbatasan dan Menjadi Lebih Baik Melalui Pendidikan, Kesehatan, dan *Entrepreneur*
- c) Bersama Melakukan Pengembangan Diri Menjadi Multi Bussines Owner ber-Karakter FAST *Leadership* (FAST: Fathonah, Amanah, Shiddiq, Tabligh)

b. Perencanaan

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya dalam tahapan perencanaan melakukan beberapa persiapan diantaranya :

1) Analisis Pasar

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya, adalah lembaga pendidikan non formal yang menawarkan jasa pendidikan. Dalam kegiatan pendahuluan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dan menganalisa situasi yang dihadapi baik lingkungan internal maupun eksternal yaitu meliputi pendukung dan pesaing

Saat ini Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya memiliki sarana prasarana yang memadai serta tenaga edukatif yang profesional dibidangnya serta pengelola/pengurus serta karyawan yang ahli dan terampil.

Disamping itu untuk meningkatkan kualitas tenaga pengajar maka diberikan pelatihan dan penataran sehingga dalam proses belajar mengajar dapat efektif dan mempunyai titik tekan terhadap materi tidak menyimpang dari kurikulum. Hal ini merupakan pendukung pendidikan untuk memperoleh santri yang lebih banyak.

Pada umumnya masih banyak anak di Surabaya membutuhkan pendidikan tambahan/ non formal untuk belajar memahami tentang

mata pelajaran disekolah khususnya pendidikan Al-Qur'an, sehingga mereka mencari lembaga kursus yang baik dan relatif murah.

2) Menetapkan Tujuan dan Sasaran

Menurut wawancara dengan Bapak Rohmad mengatakan bahwa

“Tujuan marketing ini adalah *pertama*, untuk membangun brand santri dengan citra (image) yang baik sehingga dapat menarik minat masyarakat belajar di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya, *kedua*, memperkenalkan kepada masyarakat terhadap lembaga pendidikan APIS, *ketiga*, untuk menambah kuantitas santri baru”¹

Sasaran marketing lembaga adalah bagi anak-anak usia 7–18 tahun yang masuk di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya dan mengikuti program bimbingan belajar S3 (Super Smart Santri) yaitu bimbingan belajar MIPA, Bahasa Inggris, Bahasa Indonesia, dan baca tulis Al-Qur'an

c. Implementasi

Implementasi pemasaran internal Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya dilaksanakan oleh semua pengurus lembaga karena seluruh kegiatan didalam lembaga mulai proses belajar mengajar, pelayanan, dan sebagainya merupakan proses kegiatan marketing. Sedangkan pemasaran

¹ Rochmad hidayat N, Manajer Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia, wawancara Pribadi, 5 Januari 2014

eksternal (diluar lembaga) dilaksanakan oleh bagian kesekretariatan/HUMAS dalam program penerimaan santri baru. Untuk menunjang proses manajemen marketing lembaga maka dipergunakan strategi pengembangan pasar diantaranya :

1. Produk / jasa

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya membuka program bimbingan belajar diantaranya :

- 7) Bahasa Indonesia.
- 8) Bahasa Inggris.
- 9) IPA
- 10) Matematika
- 11) Baca-tulis Al-Qur'an
- 12) Pemberian Nutrisi Otak

2. Price (Harga)

Harga yang ditawarkan untuk Bimbingan Belajar adalah :

- 1. Tingkat SD : Rp. 160.000.-
- 2. Tingkat SMP : Rp. 250.000.-
- 3. Tingkat SMA : RP. 340.000.-

Harga-harga yang ditawarkan diatas sudah termasuk biaya untuk nutrisi otak setiap kali masuk bimbingan. Pihak lembaga juga memberikan diskon biaya pendaftara dan produk sponsor bagi

Setiap siswa yang mendaftar lebih awal dengan membawa brosur edaran dari APIS.

3. Place (Lokasi)

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya mempunyai lokasi yang terletak di Jemurwonosari Lebar 80E-82 Surabaya.

4. Promosi

Media promosi yang digunakan Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya sebagai berikut :

1) Brosur

Digunakan untuk memberikan informasi lembaga pendidikan didalamnya memuat lokasi, waktu dan tempat pendaftaran, persyaratan pendaftaran, technical meeting, pakaian kursus dan jenis kursus lembaga.

2) Spanduk

Media dalam bentuk ini dipasang disekitar lembaga, dan dikomplek atau perumahan yang mayoritas warga muslim.

3) Diklat Entrepreneur

Diklat tersebut digunakan lembaga untuk memberikan wawasan pada seluruh tutor dan staf di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari

Lebar Surabaya agar bisa bersama-sama melaksanakan proses marketing.

4) Seminar

Digunakan Lembaga untuk mensosialisasikan Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya dan program bimbingan belajar yang ada, sehingga masyarakat lebih mengetahui terlebih dahulu dan tertarik untuk memasukkan anaknya untuk mengikuti bimbingan belajar di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya.

5) Para tutor

Memberikan wawasan untuk menarik masyarakat (orang tua, peserta didik) untuk masuk ke Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia.

6) Santri kursus

Yaitu memberikan informasi dan mengajak kepada keluarga atau teman mengenai Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia.

7) People (Sumber Daya Manusia)

Sumber Daya Manusia di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya mempunyai tutor, pengurus dan karyawan yang

memadai dan profesional, sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik dan lancar, begitu juga siswa akan memperoleh kepuasan pelayanan dalam keilmuan maupun akademik.

8) Physical Evidence (bangunan)

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya mempunyai sarana prasarana seperti; fasilitas ruangan sampai media pembelajaran yang memadai sehingga dapat menunjang kesuksesan, kenyamanan dan ketenangan dalam proses belajar mengajar di Lembaga. Hal ini juga dapat dijadikan aset sebagai daya untuk menarik minat masyarakat dalam memberikan kepuasan bagi santri.

9) Proses

Dalam berbagai usaha baik produk barang atau jasa, peran pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting karena salah satu faktor kunci keberhasilan dari suatu usaha, dengan kata lain pemasaran merupakan inti seluruh aktivitas suatu usaha Dalam lembaga pendidikan proses belajar mengajar adalah yang utama. Pelaksanaan proses belajar mengajar di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya dengan memberikan

pelayanan yang baik dan memuaskan dari para tutor akan memberikan image yang baik pada santri maupun orang tua santri sehingga proses marketing internal juga terlaksana bersamaan dengan kegiatan proses belajar mengajar. Begitu juga pelayanan akademik yang diberikan oleh pengurus kepada santri.

d. Pengorganisasian

Pengorganisasian marketing yang dilakukan di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya yaitu dengan menyusun beberapa divisi serta pembagian tugas setiap divisi agar semua proses bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

e. Pengendalian

Dalam pengendalian marketing internal manager Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya menghimbau kepada semua tutor untuk menjalankan profesinya dengan baik sehingga menumbuhkan kepuasan pada santri yang akan membawa citra lembaga keluar sehingga dapat menarik masyarakat belajar di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya. Sedangkan pengendalian marketing external manager Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya melakukan tinjauan langsung ke lapangan yaitu mengecek spanduk dan pembagian brosur.

Disamping itu Evaluasi marketing juga dilaksanakan ketika seorang santri mendaftarkan diri masuk ke Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya. Dengan menanyakan tentang sumber informasi yang diperoleh peserta didik. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui keefektifan media marketing yang digunakan. Kemudian hasil dari keefektifan media marketing tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam sebuah forum rapat pengurus penerimaan santri baru periode berikutnya.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Marketing di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya

Dalam pelaksanaan sebuah usaha mencapai keinginan bersama dalam sebuah lembaga tentunya semua proses yang ada didalam tidaklah berjalan dengan lancar tanpa adanya rintangan. Hal itu disebabkan oleh 2 sebab, *pertama*, hal-hal yang mendukung yang bisa dijadikan kekuatan dalam melaksanakan dan menjalankan sebuah lembaga (faktor pendukung), *kedua*, hal-hal yang dapat mengganggu dan menghambat proses melaksanakan dan menjalankan sebuah lembaga (faktor penghambat).

Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya dalam melaksanakan dan menjalankan lembaga khususnya dalam pelaksanaan manajemen marketing juga berhadapan dengan dua factor tersebut dalam mencapai keinginan bersama.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Rohmad mengatakan bahwa :

“faktor yang mendukung dan menjadi kekuatan di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya ada 2 yaitu: pertama pemberian fee (imbalan) untuk proses penyebaran brosu, kedua ada nilai plus di lembaga yaitu les baca-tulis Al-Qur’an dan pemberian fitamin dan nutrisi otak yang sudah menjadi satu paket dengan biaya bimbingan belajarnya. Sedangkan kalau faktor penghambatnya ada masalah dilapangan yaitu spanduk dilepas oleh warga”.²

Dari hasil wawancara tersebut bisa kita fahami dan kita simpulkan bahwa dalam proses manajemen marketing yang dilaksana di Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia Jemurwonosari Lebar Surabaya tidaklah mudah untuk menuju keberhasilan ada factor yang mendukung da faktor penghambat dalam proses pelaksanaan manajemen marketing.

² Rochmad hidayat N, Manajer Lembaga Bimbingan Belajar Annora Pallas Indah Saba Indonesia, wawancara Pribadi, 5 Januari 2014