

Strategi Efektif Bimbel AHE Berbasis Digital: Menghadirkan Pembelajaran Berkualitas untuk Menarik dan Mempertahankan Siswa

Ahmad Awwab Billah¹, Annisa Auliyaa², Diah Putri Maulinda^{3*}, Rizqi Amalia⁴,
 Ferida Rahmawati⁵

^{1,2,3*,4,5} UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Jl. Kusuma Bangsa No.9, Panjang Baru, Kec.
 Pekalongan Utara, Kota Pekalongan 51161
ahmad.awwab.billah@mhs.uingusdur.ac.id¹
annisa.auliyaa@mhs.uingusdur.ac.id²
diah.putri.maulinda@mhs.uingusdur.ac.id^{3*}
rizqi.amalia@mhs.uingusdur.ac.id⁴
ferida.rahmawati@uingusdur.ac.id⁵

Riwayat Artikel	Diterima : 9 September 2025;	Direvisi : 18 Oktober 2025;	Disetujui : 30 Oktober 2025;	Diterbitkan : 1 Nopember 2025;
-----------------	---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

Abstrak

Persaingan di dunia bimbingan belajar (bimbel) semakin ketat, sehingga lembaga seperti Bimbel AHE perlu merumuskan strategi efektif untuk menarik calon siswa sekaligus menjaga loyalitas siswa yang sudah bergabung. Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi pembelajaran berkualitas serta pemanfaatan teknologi digital yang diterapkan Bimbel AHE dalam menarik dan mempertahankan siswa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pengelola dan tutor serta observasi langsung terhadap kegiatan pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi seperti penggunaan metode interaktif, diferensiasi materi sesuai kemampuan siswa, feedback berkelanjutan, serta penerapan teknologi pendidikan berbasis digital mampu menciptakan pengalaman belajar yang menarik dan bermakna. Selain itu, Bimbel AHE juga memanfaatkan data promosi digital melalui media sosial (Facebook, Instagram, TikTok), menggunakan platform pembelajaran daring untuk mendukung interaksi belajar jarak jauh, dan mulai menerapkan sistem manajemen relasi pelanggan (CRM) guna memantau kepuasan serta kebutuhan siswa. Strategi-strategi tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga memperkuat daya tarik dan retensi siswa. Implikasi praktisnya, bimbel perlu terus mengoptimalkan inovasi digital, meningkatkan kompetensi tutor, serta mengevaluasi efektivitas teknologi pembelajaran agar mutu layanan tetap terjaga.

Kata Kunci: kualitas pembelajaran, strategi bimbel, teknologi digital

Effective Strategies of AHE Digital-Based Tutoring: Delivering Quality Learning to Attract and Retain Students

Abstract

Competition in the world of tutoring is getting tougher, so institutions like Bimbel AHE need to come up with effective strategies to attract prospective students while maintaining the loyalty of existing students. This article aims to identify and analyze the quality learning strategies and use of digital technology implemented by Bimbel AHE in attracting and retaining students. The research method used a qualitative approach through in-depth interviews with managers and tutors as well as direct observation of learning activities. The results of the study show that strategies such as the use of interactive methods, differentiation of material according to student abilities, continuous feedback, and the application of digital-based educational technology are able to create an interesting and meaningful learning experience. In addition, AHE Tutoring also utilizes digital promotional data through social media (Facebook, Instagram, TikTok), uses online learning platforms to support remote learning interactions, and has begun to implement a customer relationship management (CRM) system to monitor student satisfaction and needs. These strategies not only improve the quality of learning but also strengthen student attraction and retention. The practical implication is that tutoring centers need to continue optimizing digital innovation, improving tutor competencies, and evaluating the effectiveness of learning technology to maintain service quality.

Keywords: Learning quality, learning strategies, digital technology

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan pendidikan yang semakin ketat, lembaga bimbingan belajar (bimbel) di Indonesia dituntut untuk menghadirkan strategi yang tidak hanya menarik dari sisi pembelajaran, tetapi juga mampu membangun loyalitas siswa melalui pendekatan digital yang inovatif. Bimbingan belajar berperan penting sebagai lembaga nonformal yang membantu siswa memperdalam pemahaman materi pelajaran serta meningkatkan kesiapan menghadapi ujian sekolah maupun seleksi masuk perguruan tinggi. Menurut Iqbal, kualitas pelayanan pendidikan pada lembaga bimbingan belajar memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas siswa, sehingga kualitas menjadi faktor pembeda utama di antara banyaknya lembaga yang bersaing di sektor ini.

Kualitas pembelajaran yang efektif saat ini tidak hanya diukur dari hasil akademik, tetapi juga dari pengalaman digital siswa (Digital Customer Experience) yang diciptakan lembaga melalui interaksi daring yang nyaman, personalisasi layanan, dan kemudahan akses informasi. Dalam konteks bisnis digital, Service Innovation menjadi elemen penting yang menuntut lembaga pendidikan untuk terus berinovasi dalam sistem pembelajaran, media promosi, dan layanan pelanggan berbasis teknologi. Sebagaimana dijelaskan oleh Fatimah dan Wicaksono, inovasi layanan digital pada lembaga pendidikan mampu meningkatkan persepsi nilai dan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap institusi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam bimbel bukan hanya mendukung proses belajar, tetapi juga membentuk citra dan reputasi lembaga melalui Digital Branding yang konsisten.

Penelitian Hermanto et al. menegaskan bahwa retensi pengetahuan siswa meningkat apabila proses belajar melibatkan aktivitas kolaboratif dan pendekatan yang menumbuhkan keterlibatan aktif peserta didik. Dalam konteks bimbel, hal ini berarti tutor perlu berperan tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu membangun motivasi dan rasa percaya diri siswa. Selain itu, Arhin dan Laryea menemukan bahwa bimbingan dan dukungan akademik dari tutor merupakan prediktor utama retensi siswa dalam konteks pembelajaran jarak jauh. Temuan serupa diperkuat oleh penelitian terbaru dari Setiawan dan Prameswari yang menunjukkan bahwa integrasi sistem digital seperti platform pembelajaran daring dan CRM (Customer Relationship Management) dalam bimbel dapat meningkatkan kepuasan serta retensi siswa melalui pelayanan yang lebih cepat dan personal.

Bimbel AHE sebagai lembaga pendidikan nonformal berupaya menjawab tantangan tersebut melalui penerapan strategi pembelajaran yang efektif dan berorientasi digital. Melalui pendekatan interaktif, pemanfaatan teknologi pendidikan, penguatan branding digital, serta inovasi layanan berbasis data promosi daring, Bimbel AHE berkomitmen menghadirkan kualitas pembelajaran yang tidak hanya menarik siswa baru tetapi juga mempertahankan loyalitas siswa yang telah bergabung. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis strategi efektif dan inovasi digital yang diterapkan Bimbel AHE dalam meningkatkan kualitas pembelajaran serta daya saing di era transformasi bisnis digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan artikel ini menggunakan dua pendekatan utama, yaitu studi literatur dan analisis integratif. Studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang membahas penerapan teknologi berbasis siswa dalam pendidikan di era digital, guna memahami teori dan praktik terkini mengenai

pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran yang berpusat pada peserta didik (Ibrahim et al., 2023). Selanjutnya, melalui analisis integratif, penulis menggabungkan temuan dari berbagai sumber untuk menghubungkan teori dengan praktik yang diterapkan di Bimbel AHE. Pada tahap ini juga dilakukan evaluasi terhadap aspek digital, meliputi promosi online yang dikaji melalui efektivitas media sosial seperti Facebook, Instagram, dan TikTok dalam menarik serta mempertahankan siswa, serta sistem pembelajaran digital yang dianalisis berdasarkan penerapan teknologi dalam proses belajar-mengajar. Hasil dari kedua tahap ini disintesis untuk merumuskan rekomendasi strategi digital yang efektif dalam meningkatkan mutu pembelajaran di Bimbel AHE. Adapun tahapan penelitian ini meliputi: identifikasi fokus penelitian, pengumpulan literatur terkait, analisis dan sintesis data literatur, evaluasi aspek digital (promosi dan pembelajaran), serta perumusan rekomendasi strategi efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Pemasaran dan Promosi

Strategi promosi bimbingan belajar ini menunjukkan perpaduan antara pendekatan digital modern dan akar komunitas lokal. Meskipun lembaga ini aktif menggunakan *digital marketing* melalui platform seperti Facebook, Instagram, dan TikTok untuk membangun citra dan menjangkau audiens yang lebih luas, efektivitas terbesar justru datang dari metode tradisional. Hal ini mengindikasikan bahwa di lingkungan desa atau komunitas yang erat, kepercayaan personal dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word-of-Mouth*) masih menjadi faktor penentu utama dalam keputusan wali murid memilih layanan pendidikan tambahan. Strategi ini harus dimaksimalkan dengan program *referral* berinsentif (Purwanto & Subagya, 2020, Ref. 1; Sudirjo & Susanti, 2022, Ref. 2).

Penggunaan media sosial sebagai alat promosi pendidikan sejalan dengan pandangan bahwa digital marketing berperan penting dalam meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. Menurut Fuaddah, Nurhaeni, dan Rahmanto (2022), pemanfaatan digital marketing mampu memperluas akses informasi kepada masyarakat serta membentuk citra positif lembaga pendidikan di era digital. Dengan menggunakan platform seperti Facebook dan Instagram, bimbel dapat menampilkan konten edukatif, testimoni siswa, dan informasi program yang menarik perhatian calon peserta didik. Strategi ini juga mencerminkan kemampuan lembaga untuk menyesuaikan diri dengan tren komunikasi modern di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat.

Namun, kondisi geografis bimbel yang berada di desa menyebabkan efektivitas digital marketing tidak sekuat di daerah perkotaan. Oleh karena itu, promosi melalui mulut ke mulut atau word of mouth (WOM) menjadi lebih dominan. Dalam konteks masyarakat pedesaan yang memiliki kedekatan sosial tinggi, WOM menjadi sarana utama penyebaran informasi dan pembentukan kepercayaan. Bartschat (2022) menjelaskan bahwa dalam komunitas tradisional, WOM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen karena informasi dianggap lebih terpercaya jika disampaikan langsung oleh orang yang dikenal. Dengan demikian, strategi promosi Bimbel AHE melalui rekomendasi antarwarga dinilai tepat dan relevan dengan karakteristik sosial masyarakat desa.

Kombinasi antara digital marketing dan WOM menunjukkan bahwa Bimbel AHE menerapkan strategi pemasaran hibrida yang memadukan kekuatan teknologi dan hubungan sosial. Pendekatan ini dinilai efektif karena kedua metode saling melengkapi: digital marketing memperluas jangkauan informasi, sedangkan WOM memperkuat aspek kepercayaan lokal (Mubarok, Prihadi, & Wicaksono, 2025). Penelitian Wicaksono (2021) juga menegaskan bahwa

sinergi antara media digital dan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kinerja pemasaran karena menciptakan pengaruh ganda terhadap calon konsumen. Dalam kasus Bimbel AHE, strategi ini menciptakan keseimbangan antara modernisasi promosi dan pelestarian nilai sosial masyarakat.

Secara keseluruhan, strategi pemasaran Bimbel AHE dapat dikatakan sudah efektif dan kontekstual dengan lingkungan tempatnya beroperasi. Pemanfaatan media sosial perlu terus dikembangkan dengan menampilkan konten yang sesuai dengan karakteristik masyarakat desa, seperti menggunakan bahasa lokal atau menonjolkan keberhasilan siswa dari daerah tersebut. Sementara itu, promosi dari mulut ke mulut tetap perlu diperkuat melalui hubungan baik dengan orang tua siswa dan tokoh masyarakat. Menurut Adelia (2024), strategi promosi yang menggabungkan media digital dengan pendekatan sosial dapat meningkatkan kesadaran merek (brand awareness) secara signifikan. Oleh karena itu, kombinasi antara digital marketing dan WOM merupakan langkah tepat bagi Bimbel AHE untuk mempertahankan eksistensi sekaligus memperluas jangkauan di era modern.

2. Evaluasi dan Penjaminan Ritme Pembelajaran

Evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang diartikan sebagai penilaian atau penaksiran. Dari kata *evaluation* terbentuk kata kerja *evaluate* yang diartikan sebagai menaksir atau bentuk kerja menilai, orang yang melakukan penilaian disebut sebagai *evaluator* (Magdalena, 2020). Begitu juga dengan lembaga bimbingan belajar AHE, lembaga ini telah memiliki kerangka kerja evaluasi yang terstruktur untuk memastikan agar ritme dan kualitas pembelajaran terjaga. Penerapan SOP Harian dan sistem evaluasi berjenjang (harian, mingguan, dan bulanan) evaluasi yang berjenjang ini termasuk dalam evaluasi formatif. Evaluasi formatif yaitu evaluasi yang dilakukan selama proses pembelajaran berlangsung, dengan tujuan memberikan umpan balik kepada guru dan siswa guna memperbaiki proses belajar mengajar (Adinda, 2022), menunjukkan komitmen terhadap konsistensi, yang merupakan fondasi penting dalam sebuah pendidikan. Evaluasi harian berfungsi sebagai kontrol kualitas internal metode pengajaran, sementara evaluasi mingguan dan bulanan digunakan untuk mengukur progres belajar siswa serta menjaga motivasi dan kedisiplinan mereka dalam mengikuti alur kurikulum.

Secara umum penilaian dan evaluasi pembelajaran memiliki tujuan, yaitu diantaranya sebagai berikut: (1) Menentukan angka kemajuan dari hasil belajar peserta didik. (2) Menempatkan murid pada kondisi belajar yang tepat dan sesuai dengan karakternya. (3) Mengenal latar belakang peserta didik sehingga dapat berguna bagi penempatan dan penentuan kesulitan siswa, maka dari itu hal ini ditangani dengan bimbingan seorang guru. (4) Sebagai proses guru terhadap murid dengan adanya timbal balik didalamnya (Raharjo dan Hardianto, 2022). Tujuan utama dari evaluasi yang ketat pada bimbel AHE ini adalah untuk menjaga kualitas dan juga mencegah terjadinya penurunan kualitas atau keluarnya siswa. Melalui evaluasi, metode pembelajaran yang mungkin tidak efektif dapat kembali diteliti dan segera diperbaiki, sehingga menghindari situasi di mana kualitas layanan "berkurang atau bertambah mutunya" secara tidak terkontrol. Pengukuran setengah/satu jam pembelajaran yang baik menjadi indikator standar minimal yang harusnya dicapai pengajar di setiap sesinya. Ini merupakan sebuah praktik *quality assurance* yang penting dalam layanan pendidikan non-formal. Evaluasi pembelajaran juga bertujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari proses pembelajaran yang sedang dilakukan, sehingga dapat dicari solusi untuk meningkatkannya (Listiana, 2021).

Pengembangan sistem evaluasi dapat ditingkatkan kembali dengan menambahkan analisis data komprehensif. Evaluasi bukan hanya sekadar tes, melainkan alat untuk memahami gaya

belajar individual 120 siswa aktif dan memprediksi masalah belajar sebelum terjadi (preventive action). Dengan menganalisis hasil evaluasi bulanan, lembaga dapat melakukan pembinaan yang lebih terfokus kepada siswa yang mengalami kesulitan dan memberikan umpan balik (feedback) yang membangun kepada pengajar, sehingga SOP harian dapat disesuaikan agar lebih responsif terhadap kebutuhan belajar siswa.

3. Faktor Utama Kualitas dan Keberlanjutan

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Bimbel AHE, diperoleh informasi bahwa faktor paling berpengaruh dalam mempertahankan kualitas bimbel adalah kejelasan antara kualitas output dan input. Owner menjelaskan bahwa dalam sistem pembelajaran di bimbelnya harus ada jenjang yang jelas seperti “naik level”, serta indikator kemampuan seperti “bisa atau tidak bisa” dalam menulis, berhitung, dan mengerjakan soal baik di rumah maupun di sekolah. Selain itu, owner juga menekankan pentingnya menjaga input, yaitu bagaimana kenyamanan siswa selama proses pembelajaran berlangsung. Pandangan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bimbingan belajar tidak hanya diukur dari hasil belajar siswa, tetapi juga dari proses pembelajaran yang dijalankan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Krisnawati, Ekawati, dan Abdurachman (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan bimbel dapat diukur melalui kombinasi antara kualitas hasil belajar dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa.

Keterangan tentang adanya sistem “naik level” dalam bimbel menunjukkan bahwa lembaga tersebut menerapkan konsep learning progression atau kemajuan belajar bertahap. Dengan sistem jenjang yang jelas, guru dan tutor dapat memantau sejauh mana kemampuan siswa berkembang serta memberikan tindak lanjut yang sesuai dengan tingkat pencapaian mereka. Gotwals (2020) menjelaskan bahwa learning progression berfungsi sebagai alat untuk memahami tahapan perkembangan kompetensi siswa dan memastikan setiap tahap memiliki indikator capaian yang jelas. Selain itu, Furtak, Swanson, dan rekan (2022) menegaskan bahwa penggunaan asesmen formatif berbasis learning progression membantu tutor untuk memberikan umpan balik yang lebih tepat dan efektif, sehingga pembelajaran menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan siswa. Dengan demikian, sistem penjenjangan yang diterapkan oleh owner Bimbel AHE merupakan strategi penting dalam menjaga konsistensi dan kualitas pembelajaran di lembaganya.

Lebih lanjut, owner menegaskan pentingnya hasil belajar yang nyata dan terukur seperti kemampuan menulis, berhitung, serta mengerjakan soal di rumah maupun di sekolah. Hal ini menunjukkan fokus pada keterampilan konkret yang dapat diamati dan diukur secara langsung. Penelitian Langberg et al. (2021) menunjukkan bahwa keterlibatan siswa dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan rumah memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan prestasi akademik. Di sisi lain, Mousavinasab, Zarifsanaiey, dan Kalhori (2021) menegaskan bahwa sistem pembelajaran yang memberikan latihan konkret dan pengawasan tugas secara konsisten dapat meningkatkan efektivitas bimbingan belajar. Dengan demikian, perhatian terhadap keterampilan nyata yang ditunjukkan siswa menjadi indikator penting dalam mempertahankan kualitas hasil belajar di bimbel.

Selain kualitas output, owner Bimbel AHE juga menyoroti pentingnya menjaga kualitas input, khususnya menciptakan suasana belajar yang nyaman bagi siswa. Kenyamanan ini meliputi kondisi fisik seperti pencahayaan, suhu ruangan, dan tata letak kelas, serta kondisi psikologis seperti hubungan positif antara tutor dan siswa. Mustafa (2022) menemukan bahwa kenyamanan lingkungan belajar memiliki dampak langsung terhadap fokus dan motivasi belajar siswa. Penelitian Corgnati dan Viazzo (2020) juga menunjukkan bahwa lingkungan belajar yang

nyaman secara termal dan emosional dapat meningkatkan keterlibatan siswa serta efektivitas proses pembelajaran. Oleh karena itu, menjaga kenyamanan belajar menjadi bagian yang tak terpisahkan dari upaya mempertahankan kualitas lembaga bimbingan belajar.

Berdasarkan hasil wawancara dan kajian pustaka, dapat disimpulkan bahwa upaya mempertahankan kualitas bimbel harus dilakukan melalui keseimbangan antara aspek hasil (output) dan proses (input). Bimbel perlu memiliki standar capaian yang jelas untuk setiap jenjang pembelajaran, menerapkan asesmen formatif untuk memantau kemajuan siswa, memberikan perhatian pada keterampilan konkret, serta memastikan kenyamanan lingkungan belajar. Dengan strategi ini, lembaga bimbingan belajar dapat menciptakan sistem pendidikan yang berkelanjutan, berorientasi pada hasil, dan responsif terhadap kebutuhan siswa, sebagaimana ditegaskan oleh Furtak et al. (2022) dan Krisnawati et al. (2021) bahwa kualitas pendidikan yang unggul ditentukan oleh sinergi antara hasil belajar, proses pembelajaran, dan kualitas layanan yang diberikan.

4. Hambatan Dalam Mengelola Bimbel

Dalam upaya menghadirkan pembelajaran yang berkualitas, Bimbel AHE menghadapi berbagai hambatan yang kompleks, baik dari sisi siswa, wali murid, maupun aspek internal lembaga. Hambatan pertama yang paling besar bersumber dari sisi murid. Banyak siswa datang ke bimbel bukan atas kemauan sendiri, tetapi karena dorongan orang tua, sehingga motivasi intrinsik mereka masih rendah. Kondisi ini menyebabkan ketidakkonsistenan dalam belajar, kurangnya keaktifan saat proses pembelajaran, serta hasil belajar yang tidak maksimal. Berdasarkan teori motivasi belajar, keberhasilan siswa dalam mengikuti kegiatan bimbingan belajar sangat dipengaruhi oleh kemauan internal dan lingkungan yang mendukung. Penelitian yang dilakukan oleh Rukiyani (2023) menunjukkan bahwa kemandirian belajar siswa dapat ditingkatkan melalui bimbingan kelompok dan pembiasaan belajar mandiri, namun tanpa dukungan lingkungan belajar yang kondusif, siswa cenderung tetap pasif dan sulit berkembang. Artinya, meskipun metode pembelajaran AHE sudah efektif, jika siswa tidak memiliki motivasi dan kemandirian yang kuat, hasilnya tetap tidak optimal.

Selain hambatan dari murid, tantangan besar juga muncul dari wali murid. Dalam praktiknya, banyak orang tua memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi terhadap hasil belajar anak di bimbel, bahkan dalam waktu yang relatif singkat. Tidak jarang muncul komplain dari orang tua karena nilai anak tidak meningkat signifikan atau metode pembelajaran dianggap tidak sesuai. Hambatan ini sering disebabkan oleh kurangnya komunikasi dua arah antara tutor dan wali murid mengenai proses serta tahapan perkembangan anak. Dalam teori keterlibatan orang tua, disebutkan bahwa keberhasilan pendidikan anak sangat dipengaruhi oleh kolaborasi aktif antara orang tua dan lembaga pendidikan. Namun kenyataannya, komunikasi yang kurang efektif justru menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap lembaga. Ramdhani dan Gunawan (2024) menjelaskan bahwa keterlibatan orang tua berperan penting dalam meningkatkan hasil belajar, tetapi sering kali yang terjadi adalah bentuk keterlibatan yang bersifat menuntut, bukan mendukung. Akibatnya, hubungan antara bimbel dan wali murid menjadi tegang, yang pada akhirnya berdampak pada retensi siswa.

Hambatan lainnya yang juga sangat signifikan di Bimbel AHE adalah kurangnya kesiapan dalam menghadapi siswa dengan kebutuhan khusus. Tidak semua lembaga bimbingan belajar mampu menyesuaikan metode pembelajarannya untuk anak berkebutuhan khusus (ABK). Beberapa tutor belum memiliki pelatihan yang memadai dalam mengajar anak dengan

hambatan belajar tertentu, seperti disleksia, autisme ringan, atau ADHD. Selain itu, beberapa orang tua siswa reguler terkadang belum bisa menerima anak yang memiliki kebutuhan khusus berada dalam kelas yang sama dengan anak mereka. Hal ini memunculkan konflik sosial dan psikologis yang mengganggu proses pembelajaran. Umar, Mannasai, dan Pratama (2023) menegaskan bahwa pendidikan inklusif menuntut adaptasi kurikulum, pelatihan tenaga pendidik, dan pendekatan yang berbeda terhadap setiap karakteristik anak. Namun, lembaga bimbel yang berbasis komersial seperti AHE sering kali belum memiliki infrastruktur dan sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan strategi inklusif tersebut. Meskipun lembaga masih bisa menerima siswa dengan kebutuhan terapi ringan, secara keseluruhan, kesiapan terhadap ABK masih menjadi tantangan terbesar yang memerlukan perhatian serius.

Lebih jauh lagi, tantangan utama di Bimbel AHE sebenarnya berakar pada dua pihak: murid dan wali murid. Dari sisi murid, hambatan muncul dalam bentuk rendahnya motivasi dan kedisiplinan, sementara dari sisi wali murid, masalahnya muncul karena kurangnya pemahaman terhadap proses pembelajaran yang tidak instan. Arantika dkk. (2024) mengungkapkan bahwa faktor dukungan keluarga berpengaruh besar terhadap motivasi belajar anak; ketika orang tua hanya menuntut hasil tanpa mendukung proses, anak akan kehilangan semangat belajar dan merasa terbebani. Akibatnya, tutor harus berperan ganda: bukan hanya sebagai pengajar, tetapi juga sebagai mediator yang menenangkan orang tua dan memotivasi anak. Kondisi seperti ini sering menjadi tekanan psikologis bagi tutor, terutama jika jumlah siswa banyak dan kebutuhan tiap anak berbeda. Dalam situasi tertentu, tutor juga harus menghadapi siswa yang sulit diatur dan orang tua yang sering mengeluh tentang hasil belajar, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang sabar, terbuka, dan berbasis solusi.

Selain hambatan manusiawi, aspek manajerial juga menjadi bagian dari hambatan strategis Bimbel AHE. Dalam banyak kasus, sistem monitoring hasil belajar dan komunikasi antara tutor dengan manajemen belum berjalan optimal. Ketika tutor tidak menyampaikan perkembangan siswa secara rutin kepada orang tua, muncul celah komunikasi yang bisa menimbulkan kesalahpahaman. Subakti dan Handayani (2024) menjelaskan bahwa efektivitas bimbingan belajar dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan lembaga, koordinasi antarstaf, serta kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan peserta didik. Maka dari itu, bimbel harus memperkuat sistem pelaporan belajar, melakukan evaluasi tutor secara rutin, dan membangun kanal komunikasi digital agar orang tua dapat memantau perkembangan anaknya secara transparan. Hambatan komunikasi inilah yang sering kali menjadi pemicu komplain dari wali murid.

Terakhir, faktor penerimaan sosial terhadap anak dengan kebutuhan khusus juga masih menjadi persoalan kultural. Berdasarkan temuan dari BBGTK Provinsi Jawa Barat (2023), banyak lembaga pendidikan, termasuk sekolah dan bimbel, masih menghadapi stigma bahwa anak berkebutuhan khusus seharusnya ditempatkan di lembaga terapi atau sekolah khusus. Padahal, konsep pendidikan inklusif menekankan kesetaraan akses bagi semua anak. Ketika lembaga bimbel belum mampu membangun budaya inklusif, mereka kehilangan potensi besar untuk menjadi tempat pembelajaran yang humanis dan responsif terhadap perbedaan. Dengan demikian, hambatan utama yang dihadapi Bimbel AHE meliputi motivasi belajar siswa yang rendah, ekspektasi tinggi dan komplain dari orang tua, kurangnya kesiapan lembaga dalam menangani siswa berkebutuhan khusus, serta sistem manajemen yang masih perlu diperkuat. Semua faktor tersebut saling berhubungan dan menuntut pendekatan strategis yang tidak hanya fokus pada peningkatan hasil belajar, tetapi juga pada

pembangunan komunikasi, empati, dan profesionalisme seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembelajaran.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun strategi promosi langsung melalui komunikasi dari mulut ke mulut masih menjadi cara paling efektif bagi Bimbel AHE karena faktor kedekatan sosial di lingkungan pedesaan, penguatan strategi digitalisasi tetap perlu dilakukan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan citra lembaga secara berkelanjutan. Pemanfaatan media digital seperti Facebook, Instagram, dan TikTok dapat dioptimalkan melalui konten edukatif, testimoni siswa, dan kegiatan interaktif agar mampu menarik minat masyarakat yang lebih luas. Dengan dukungan sistem evaluasi rutin, penerapan SOP, serta upaya menjaga hubungan baik antara siswa, orang tua, dan lembaga, Bimbel AHE berpotensi mengembangkan model pembelajaran dan promosi yang terintegrasi secara digital sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat daya saing, dan memastikan keberlanjutan lembaga di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, T., Devi, A., & Kartika, T. (2024). The Influence of Digital Marketing and Promotional Strategies in Shaping Brand Awareness on Consumer Purchasing Decisions: A Case in Indonesia. *Islamic Finance and Technology*, 2(1).
- Adinda, Ade Hera, et al. "Penilaian sumatif dan penilaian formatif pembelajaran online." Report Of Biology Education 2.1 (2021): 1-10.
- Arantika, S. W., Asfuri, N. B., Ambarsari, R. Y., Faridhoh, S., & Santoso, S. (2024). Pengaruh bimbingan orang tua terhadap motivasi belajar siswa Fase C SD Negeri Bororejo Surakarta Tahun Pelajaran 2023/2024. *Jurnal Ilmiah Mitra Swara Ganesha*.
- BBGTK Provinsi Jawa Barat. (2023). Permasalahan pendidikan inklusif di Indonesia. Retrieved from https://bbgtkjabar.kemendikdasmen.go.id/permasalahan-pendidikan-inklusif-di-indonesia_trashed/
- Fuaddah, Z., Nurhaeni, I. D. A., & Rahmanto, A. (2022). Digital marketing and electronic word of mouth (eWOM) tourism post COVID-19. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(3), 547-558.
- Furtak, E. M., Kiemer, K., Swanson, R., de León, V., & Circi, R. K. (2022, April). Learning progressions, formative assessment, and professional development: Results of a longitudinal study. In NARST Annual International Conference.
- Gotwals, A. W., & Songer, N. B. (2020). Validity evidence for learning progression-based assessment items that fuse core disciplinary ideas and science practices. *Journal of Research in Science Teaching*, 50(5), 597-626.
- Ibrahim, I., Solekha, M. N., Kanada, R., Setyaningsih, K., & Zulkipli, Z. (2023). Penerapan Kecerdasan Majemuk Dalam Pembelajaran. *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, 1(4), 23-37.
- Krisnawati, F., Ekawati, A. D., & Abdurachman, E. (2023). Fuzzy SERVQUAL to measure the service quality of tutoring institutions: a systematic literature review using PRISMA. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 426, p. 01064). EDP Sciences.
- Langberg, J. M., Dvorsky, M. R., Molitor, S. J., Bourchtein, E., Eddy, L. D., Smith, Z., ... & Evans, S. W. (2021). Longitudinal evaluation of the importance of homework assignment completion for the academic performance of middle school students with ADHD. *Journal of School Psychology*, 55, 27-38.

- Listiana, L. (2021). Pengembangan Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Dasar pada Era Society Development of Evaluation of Basic Education Learning in the Society 5. 0 Era at Madrasah Ibtidaiyah Darutt' lim Lendang Bao Lombok. MADROSATUNA: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyyah, 5(1), 14–20.
- Magdalena, I., Fauzi, H. N., & Putri, R. (2020). Pentingnya Evaluasi Dalam Pembelajaran Dan Akibat Memanipulasinya. Jurnal Pendidikan Dan Sains, 2(2), 244–257.
- Mubarok, A. A., Prihadi, D., & Wicaksono, S. E. (2025). Digital Marketing Strategies and Electronic Word-of-Mouth in Enhancing Marketing Performance: Evidence from Manani Shop. SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 4(9), 2861-2874.
- Purwanto, H., & Subagya, S. (2020). Pemanfaatan Digital Marketing sebagai Strategi Peningkatan Jumlah Peserta Bimbingan Belajar. Jurnal Pengabdian Masyarakat.
- Raharjo, Resdianto Permata & Hardianto, Eko, & Fadhilasari, Icha. (2022) Evaluasi Pembelajaran. Jawa Barat: Rumah Cermalang Indonesia Anggota Ikapi.
- Ramdhani, N. S., & Gunawan, R. (2024). Pengaruh bimbingan orang tua terhadap hasil belajar IPA sekolah dasar. Jurnal Basicedu, 6(5). <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i5.3750>
- Rukiyani, Y. (2023). Meningkatkan kemandirian belajar melalui layanan bimbingan kelompok Home Room pada siswa 7 F SMP Negeri 1 Cicurug tahun pelajaran 2022/2023. Jurnal Syntax Fusion, 3(4). <https://doi.org/10.54543/fusion.v3i04.294>
- Saroh, D. (2022). Peningkatan kualitas pembelajaran siswa SD melalui program bimbingan belajar di Desa Pekaja, Banyumas. Jurnal Abdimas PHB, 5(2). Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org>
- Subakti, H., & Handayani, E. S. (2024). Pengaruh bimbingan belajar terhadap hasil belajar Bahasa Indonesia siswa kelas tinggi di sekolah dasar. Jurnal Basicedu, 5(1). <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.648>
- Umar, S. Y., Mannasai, A. F., & Pratama, F. I. P. (2023). Bimbingan teknis pengenalan anak berkebutuhan khusus dan strategi pembelajaran inklusif di sekolah reguler. Serambi: Jurnal Pengabdian Masyarakat.
- Wicaksono, T., Nugroho, A. D., Lakner, Z., Dunay, A., & Illés, C. B. (2021). Word of mouth, digital media, and open innovation at the agricultural SMEs. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7(1), 91.