

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern saat ini, pengelolaan lembaga pendidikan tidak lagi dapat dilakukan secara konvensional, melainkan memerlukan pendekatan yang lebih strategis dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Salah satu pendekatan penting yang perlu diterapkan adalah upaya memadukan antara kepentingan sosial—yang mencakup tanggung jawab moral dan kontribusi terhadap masyarakat—dengan strategi promosi dan pemasaran yang profesional. Perpaduan antara dua elemen ini menciptakan karakteristik unik pada lembaga pendidikan, yaitu sebagai institusi yang tidak hanya menjalankan fungsi edukatif, tetapi juga mampu beradaptasi dengan dinamika komunikasi publik dan persaingan antarlembaga pendidikan lainnya.

Menurut pengertian rais secara etimologi manajemen berasal dari Bahasa latin, yaitu berasal dari kata *manus*, yang berarti tangan; dan *agree* yang berarti melakukan. Kata kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* diterjemahkan kedalam Bahasa Inggris; dalam bentuk kata kerja *to manage*, Dalam bentuk kata benda *managemen,t* dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya , management ditransliterasi ke dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen dengan arti pengelolaan.¹

Dalam konteks tersebut, lembaga pendidikan dituntut untuk mampu menyampaikan informasi secara efektif dan efisien kepada

¹ Wndi Rais, 'Implementasi Manajemen Pendidikan Islam Dalam Konsep Manajemen Humas Dengan Sekolah', *Econos : Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 10.1 (2019), pp.55-73

berbagai lapisan masyarakat. Pengelolaan informasi ini tidak bisa dilakukan secara sembarangan, melainkan harus dijalankan dengan teknik dan metode yang profesional, berbasis data, serta mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik audiens. Informasi yang disampaikan harus mampu mencerminkan visi, misi, program, dan keunggulan lembaga secara transparan dan menarik, agar publik dapat memahami, menerima, dan memberikan dukungan kepada lembaga pendidikan tersebut. Fungsi pengelolaan informasi ini mencakup komunikasi kepada dua kelompok besar: publik internal dan publik eksternal. Publik internal meliputi peserta didik, tenaga pendidik, serta staf dan karyawan yang terlibat langsung dalam aktivitas pendidikan di dalam lembaga. Sementara itu, publik eksternal mencakup orang tua peserta didik, masyarakat umum, instansi pemerintah, dunia usaha, serta berbagai pihak lain yang memiliki keterkaitan atau kepentingan dengan lembaga pendidikan tersebut. Setiap kelompok ini memerlukan pendekatan komunikasi yang berbeda, disesuaikan dengan peran, kebutuhan informasi, dan tingkat keterlibatan mereka terhadap lembaga. Untuk itu, sangat diperlukan adanya suatu unit kerja atau bagian khusus dalam lembaga pendidikan yang secara khusus menangani fungsi komunikasi dan penyampaian informasi kepada publik secara terencana, strategis, dan berkelanjutan. Unit inilah yang dikenal dengan sebutan Hubungan Masyarakat (Humas). Humas memiliki peranan penting dalam membangun citra positif lembaga, menjalin kemitraan dengan pihak luar, serta menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga dengan berbagai kelompok masyarakat. Melalui program kerja yang terstruktur, Humas

menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara lembaga dan seluruh pemangku kepentingannya.

Sedangkan menurut Zulkarnain, Manajemen adalah sebagai proses menggerakkan orang lain untuk memperoleh hasil tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Proses dalam manajemen adalah bentuk kemampuan dan keterampilan memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan organisasi tersebut. Karena itu dalam manajemen mencakup konsep kepemimpinan, *human relationship* (hubungan manusia), pengambilan keputusan, manusia, sarana, dan kerja sama.²

Humas adalah suatu usaha yang sengaja, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga dengan masyarakat. Selain itu, humas bertujuan untuk menciptakan citra positif sekolah kepada *public* (masyarakat). Citra lembaga yang positif dimaksudkan agar sekolah dapat tetap dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang lain. Lahirnya humas seperti dipraktikkan sekarang ialah karena adanya kemajuan-kemajuan dalam berbagai macam bidang itu.

Kemajuan yang sekaligus merupakan juga kekuatan-kekuatan dalam masyarakat, memisahkan manusia kedalam berbagai kelompok atau golongan, yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri dan berusaha untuk mencapai tujuan itu dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka untuk menciptakan kerjasama, hubungan masyarakat merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat dewasa ini, dimana orang-orangnya bergerak diberbagai bidang,

² Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan*, (Malang: UPT.penerbitan Universitas Muhammadiyah, 2006), h. 11

misalnya dalam bidang industri, perusahaan, pendidikan, pemerintahan, ekonomi, politik dan sebagainya.

Pada hakekatnya humas merupakan sebuah proses komunikasi antara organisasi dengan publiknya untuk menjalin hubungan yang baik agar tercipta citra serta tercapainya tujuan. Dimana, jika sebuah lembaga pendidikan memiliki citra yang positif maka akan muncul opini yang baik dari masyarakat. Salah satu pendukung dari kinerja humas adalah media massa. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pemasar dalam menghadapi perubahan pasar adalah meningkatkan citra. Melalui kekuatan yang bisa diciptakan oleh lembaga pendidikan akan memperoleh berbagai manfaat. Beberapa riset tentang meningkatkan citra positif lembaga menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara citra yang positif dengan berbagai keuntungan yang dapat diperoleh lembaga pendidikan.

Menentukan sekolah yang terbaik untuk anak-anak merupakan keputusan penting bagi setiap orang tua. Sekolah nasional yang berkualitas tentunya harus memenuhi standar nasional pendidikan. Standar nasional pendidikan menurut peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar nasional pendidikan meliputi : standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, serta standar penilaian.³

Banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan saat ini, menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Sekolah berusaha

³ Peraturan Pemerintah RI No 20, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003," 2003.

mendapatkan siswa sebanyak mungkin tetapi juga melihat kemampuan daya tampung ruang kelas. Dalam mendapatkan siswa yang banyak, lembaga akan menggunakan segala cara demi memenangkan persaingan. Ada yang menggunakan cara-cara baik adapula yang menggunakan cara-cara kotor guna melancarkan persaingan yang berpihak pada lembaga. Tantangan lembaga pendidikan ke depan adalah adanya persaingan yang tinggi sehingga banyak penawaran jasa lembaga pendidikan, meningkatnya tuntutan pelanggan pendidikan atau siswa yang utamamnya pada kualitas dan biaya, kemajuan teknologi komunikasi, informasi dan computer yang merubah semua segi kehidupan.

ضَرَبَتْ عَلَيْهِمُ الدَّلَّةُ أَيَّنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِّنَ النَّاسِ
وَبَاءُ وَبِعَضْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَضَرَبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا
يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ذَٰلِكَ بِمَا عَصَوْا
وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

Artinya: Kehinaan ditimpakan kepada mereka di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka pasti mendapat murka dari Allah dan kesengsaraan ditimpakan kepada mereka. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas.⁴

⁴ Q.S. 3: 112

Sehingga untuk meningkatkan daya saing lembaga pendidikan, maka meningkatkan citra positif madrasah merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh lembaga pendidikan untuk menyikapi semakin kompetitifnya persaingan dalam upaya mendapatkan siswa. Dengan meningkatkan citra positif madrasah diharapkan lembaga pendidikan semakin kuat dan kemudian akan mempengaruhi calon siswa dalam memilih lembaga pendidikan.

Kemampuan dalam meningkatkan citra positif madrasah sangatlah penting agar masyarakat bisa mengenal sekolah tersebut dengan baik. Citra positif bisa dikembangkan dengan cara sering mengadakan kegiatan yang berhubungan dengan pihak luar seperti pameran, kunjungan sosial, kerja bakti atau study lapangan. Bisa juga dengan membuat spanduk yang dipasang di pinggir jalan yang berisi prestasi siswa-siswanya. Hal ini sangat bermanfaat guna membangun citra madrasah mempunyai kegiatan ataupun prestasi yang diunggulkan. Sekolah yang memiliki citra yang positif madrasah maka secara otomatis sekolah bisa bersaing dengan sekolah unggulan yang ada di lingkup daerah tersebut.⁵

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan, peneliti merasa tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul: **Strategi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP AL Asykar Kota Serang**

⁵ Wina Puspita Sari, "Fungsi Dan Peran Humas Di Lembaga Pendidikan," *Communicology* 7 No.1 (2019): 51–52.

B. Fokus Masalah

Penelitian ini mengkaji bagaimana Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara komprehensif strategi-strategi yang diterapkan oleh sekolah dalam meningkatkan citra lembaga dengan berbagai pihak terkait, baik itu siswa, orang tua, masyarakat sekitar, maupun pihak eksternal lainnya. Adapun fokus penelitian ini yaitu “Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah, penulis merumuskan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Pengelolaan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang?
2. Bagaimana Strategi Pengelolaan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang?
3. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pada Perencanaan Pengelolaan Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang?
4. Bagaimana Hasil Strategi Pengelolaan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang?

D. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Perencanaan Pengelolaan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang.

2. Untuk Mengetahui Strategi Pengelolaan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang.
3. Untuk Mendeskripsikan Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung pada Perencanaan Pengelolaan Strategi Humas di SMP Al Asykar Kota Serang.
4. Untuk Mengetahui Hasil Strategi Pengelolaan Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga di SMP Al Asykar Kota Serang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang memperkuat penelitian terdahulu mengenai strategi manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai manajemen strategi manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi Lembaga, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan ataupun renungan dalam menciptakan citra yang baik dimasyarakat luar maupun dalam dan perlu adanya hubungan yang baik dan relasi yang luas.
 - b. Bagi Peneliti, Penelitian ini digunakan sebagai penambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman berharga yang

bermanfaat sebelum benar benar terjun langsung menjadi seorang guru.

- c. Bagi Sekolah, Penelitian ini diharpkan mampu memberikan masukan untuk mengambil kebijakan dalam rangka memberikan gambaran tentang seberapa penting manajemen humas didalam sekolah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka secara menyeluruh peneliti membaginya dalam beberapa bagian yang dapat dilihat dalam sistematika pembahasan dibawah ini :

BAB 1 PENDAHULUAN terdiri dari; Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIK, terdiri dari; Strategi Manajemen Humas, Citra Lembaga, Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Lembaga, Penelitian Terdahulu yang Relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN terdiri dari; Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Data dan Sumber Data, Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Uji Kreadibilitas Data.

BAB IV DESKRIPSI HASIL PENELITIAN, terdiri dari: Profil Sekolah, Visi dan Misi Sekolah, Hasil Penelitian, Pembahasan dan Hasil Penelitian.

BAB V PENUTUP, terdiri dari: Kesimpulan dan Saran