

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran humas dalam konteks ilmu komunikasi yang menjadikan humas sebagai suatu metode dan teknik komunikasi atau sebagai kelembagaan dimana humas akan berperan sebagai penunjang manajemen, aktivitas organisasi, dan demi tercapainya tujuan bersama dalam suatu organisasi¹.

Saat ini, tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan humas. Dengan demikian, humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, yang baik bersifat komersial yang bertujuan mencari keuntungan. Tidak peduli apakah organisasi itu berada di sektor pemerintahan maupun sektor swasta².

Humas bukan hanya merupakan suatu prinsip sosial yang diungkapkan dalam kebijaksanaan dan tindakan; ia juga merupakan badan yang mengkomunikasikan prinsip ini dengan memperhatikan kepentingan publik-publiknya. Komunikasi tersebut esensial untuk saling pengertian. Yang paling penting, komunikasi ini tidak seharusnya diinterpretasikan dengan

¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hal.4.

² Morissan, *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 6.

pengertian sebagai *self-praise* (memuji-muji diri sendiri), tetapi sebaiknya diinterpretasikan sebagai pertukaran gagasan dan konsep³.

Tujuan utama humas sendiri adalah menciptakan mempertahankan dan melindungi reputasi organisasi/perusahaan, memperluas prestis, menampilkan citra-citra yang mendukung. Riset menunjukkan bahwa konsumen/pelanggan lebih sering melakukan *buying decision* atau keputusan pembelian berdasarkan citra perusahaan. maksud dan tujuan yang terpenting dari humas adalah mencapai saling pengertian sebagai objektif utama. pujian citra yang baik dan opini yang mendukung bukan kita yang menentukan tetapi *feedback* yang kita harapkan. tujuan utama penciptaan pengertian adalah mengubah hal negatif yang diproyeksikan masyarakat menjadi hal positif. Biasanya dari hal-hal yang negatif terpancar: *hostility, prejudice, apathy, ignorance*. Sedangkan melalui kita berusaha merubahnya menjadi: *sympathy, acceptance, interest, dan knowledge*⁴.

Citra dibutuhkan lembaga agar masyarakat memberikan apresiasi sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Oleh karena itu citra lembaga penting dan harus dijaga agar tetap baik di mata publik baik internal maupun eksternal. Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang

³ H. Frazier Moore, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2005), Hal.13.

⁴ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal.15.

terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya⁵.

Citra harus dikelola dengan baik melalui hubungan yang harmonis dengan khalayak atau publik, mengingat citra lembaga merupakan cerminan identitas lembaga tersebut. Citra lembaga pendidikan terbentuk berdasarkan berbagai komponen antara lain reputasi akademis atau mutu akademik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja profesionalitas kepala madrasah, guru serta staf yang terkait di madrasah, memiliki jaringan organisasi yang baik untuk guru dan orang tua murid, serta kurikulum yang jelas agar tercipta lulusan yang baik pula, agar masyarakat mengetahui baik buruknya lembaga tersebut maka dibutuhkan peran humas sebagai corong dari lembaga tersebut.

Umumnya kebanyakan kita sulit membedakan mana yang termasuk identitas dan mana yang bukan, mana yang merupakan citra dan bagaimana pula yang dimaksud dengan reputasi. Ketika terjadi suatu masalah yang berdampak negative pada sekolah tertentu maka terjadi kebingungan mana yang perlu diperbaiki untuk memulihkan Kembali “nama baik” atau reputasi sekolah. Terkait dengan sekolah yang harus terus-menerus meningkatkan kualitasnya dengan inovasi dan manajemen yang baik sehingga dapat

⁵ Rosady Ruslan, *Public Relation dan komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 80.

mempertanggungjawabkannya kepada pemangku para kepentingan. Sekolah sebagai wadah yang harus mampu mempersiapkan generasi penerus bangsa yang berakhlak baik dan memiliki keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan di era revolusi industri ini⁶.

Pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, orang tua dan masyarakat. Seruan ini mengisyaratkan bahwa Lembaga Pendidikan hendaknya tidak menutupi diri, melainkan selalu mengadakan kontak hubungan dengan dunia luar yaitu orang tua dan masyarakat sekitar sebagai penanggung jawab pendidikan. Dengan dua kelompok inilah sekolah dapat bekerja sama mengatasi problem-problem Pendidikan yang muncul dan memajukannya⁷.

Madarasah Aliyah Daar El-Huda merupakan Lembaga Pendidikan yang berbasis Pondok Pesantren yang ada di Kecamatan Curug, Tangerang. Seperti Lembaga pendidikan yang lain, Pondok Pesantren Daar El-Huda Curug menjalankan perannya sesuai dengan visi misi yang telah disepakati bersama. Berkaitan dengan penelitian mengenai strategi manajemen humas, berdasarkan info yang peneliti dapatkan dari salah satu tenaga pendidik, bahwa kegiatan kehumasan di Pondok Pesantren Daar El-Huda sejauh ini sudah cukup baik. Seperti jika ada kegiatan ataupun acara di pondok

⁶ Febrianty, *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: Widina Bakti Persada, 2020), hal.16.

⁷ Diky Hidayat, *Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Hubungan Kerjasama Sekolah Dengan Masyarakat Di SMP Nahdatul Ulama Medan*, Jurnal Benchmarking, Vol.1, No.1, Januari-Juni 2017, hal, 46.

pesantren, masyarakat sekitar pesantren ikut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut, tidak hanya melibatkan masyarakat saja tetapi para alumni, dan wali santri ikut serta berpartisipasi. Prinsip silaturahmi dan menjaga tali persaudaraan sesama muslim menjadi pegangan dalam menjalankan kehumasan. Siswa yang meningkat setiap tahunnya, menjadikan Madrasah Daar El-Huda menjadi salah satu madrasah favorit di Kecamatan Curug, ini menandakan bahwa humas di Madrasah Aliyah Daar El-Huda ini berhasil dalam menjalankan perannya, peminatnya tidak hanya dari masyarakat sekitar saja tetapi jauh diluar dari Kecamatan Curug, bantuan para alumni yang sudah tersebar dimana-mana menjadikan Madrasah Aliyah Daar El-Huda dikenal masyarakat luar Kecamatan Curug, dan dengan prestasinya yang cukup banyak, baik bidang akademik maupun non akademik membuat citra Madrasah Aliyah Daar El-Huda makin baik di kalangan masyarakat⁸.

Dalam menjalankan sebuah Lembaga Pendidikan, tentunya masyarakat akan menilai apakah Lembaga Pendidikan tersebut baik atau buruk. Dan penilaian tersebut, akan berpengaruh kepada citra madrasah. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu wali santri yang bernama ibu Siti Khadijah, ada problem yang dihadapi madrasah ini yaitu para guru dan staf madrasah yang kurang baik dalam merespon keluhan dan masukan dari wali santri dan peristiwa ini dirasakan langsung oleh ibu Siti Khadijah.

⁸ Hasil observasi, MA Ponpes Daar El Huda, Minggu, 30 November 2019.

Ibu Siti Khadijah pun pernah melihat secara langsung salah satu wali santri mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Selain itu juga, pernah ada beberapa santri yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik dalam kegiatan Ramadhan dan kejadian tersebut diketahui oleh walinya, sehingga wali santri tersebut memilih untuk memindahkan anaknya ke madrasah lain. Dari kejadian ini, berdasarkan data yang peneliti peroleh dari madrasah, pada tahun ajaran baru saat penerimaan siswa baru, jumlah yang mendaftar di Madrasah Aliyah Daar El-Huda sempat mengalami penurunan⁹. Pelayanan yang diberikan kurang maksimal, membuat MA Daar El-Huda mengalami beberapa masalah sebagaimana yang telah dipaparkan oleh peneliti.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini yaitu seperti apa manajemen humas di MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang sehingga pada penelitian ini berjudul “*Strategi Manajemen Humas dalam meningkatkan citra Madrasah di Madrasah Aliyah Daar El-Huda Curug Kab. Tangerang*”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka muncul beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Keluhan dari wali murid yang direspon kurang baik oleh staf madrasah.

⁹ Hasil wawancara, Ibu Siti Khadijah selaku wali murid, Rabu, 11 Desember 2019.

2. Pelayanan madrasah yang belum baik kepada wali santri maupun santrinya.
3. Penurunan jumlah peserta didik.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini difokuskan pada Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Madrasah di Madrasah Aliyah Daar El-Huda Curug, Kab. Tangerang.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Manajemen Humas di Madrasah Aliyah Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang ?
2. Apa saja yang mempengaruhi faktor keberhasilan dan ketidakberhasilan humas MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang ?
3. Siapa saja yang menjadi sasaran humas MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang dalam menyampaikan informasi dan menjalin kerja sama ?
4. Bagaimana Strategi Humas MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang membentuk opini publik yang positif dalam meningkatkan Citra Madrasah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seperti apa Manajemen Humas di Madrasah Aliyah Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan humas MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui sasaran humas MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang dalam menyampaikan informasi dan menjalin kerja sama.
4. Untuk mengetahui Strategi Humas MA Daar El-Huda Curug Kabupaten Tangerang membentuk opini publik yang positif dalam meningkatkan Citra Madrasah.

F. 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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan teori yang berkaitan dengan Manajemen Hubungan Masyarakat, memberikan

informasi dan pengetahuan bagi pembaca sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur bagi pembaca.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Kepala Sekolah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan ataupun renungan agar dalam menciptakan citra yang baik di masyarakat luar maupun dalam 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 diharapkan mampu memberikan masukan untuk mengambil kebijakan dalam rangka memberikan gambaran tentang seberapa penting humas didalam madarrasah.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan secara garis besar, penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang meliputi: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II Kajian Teori tentang Strategi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Madrasah (MA Daar El-Huda Curug) yang meliputi: Deskripsi kajian teori Manajemen Humas, Sasaran Humas, Relasi Dalam Humas, Citra Madrasah, Jenis-Jenis Citra, Proses Pembentukan Citra Serta Hasil Penelitian yang Relevan.

BAB III Metode Penelitian yang meliputi : Tempat dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi : Deskripsi Lokasi/Objek Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian.

BAB V Penutup yang meliputi : Kesimpulan dan Saran-saran.