

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen Humas atau *Public Relations* adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku pada semua jenis organisasi atau sekolah, baik yang bersifat komersial atau bertujuan mencari keuntungan.¹ Dalam lembaga pendidikan, humas juga berperan penting dalam pendidikan, baik itu fungsi dari dalam maupun dari luar. Saat ini, tidak ada organisasi atau sekolah yang tidak membutuhkan humas.

Pendidikan sebagai usaha membina dan mengembangkan pribadi manusia baik dari aspek rohaniah dan jasmaniah, juga berlangsung secara bertahap. Pendidikan merupakan sebuah proses untuk mengubah, menambah, membina, mengarahkan, membimbing, terencana, terprogram untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Proses pendidikan tentunya akan tercapai bila seseorang guru memiliki kompetensi untuk menumbuh kembangkan potensi anak didik, karena hanya proses pendidikan, maka pengembangan potensi dan kompetensi anak didik akan terarah sesuai dengan tujuan pembelajaran sebagaimana yang diharapkan.² Pendidikan adalah sebuah proses perubahan sikap

¹ Morisaan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm.6.

² Fatimatus Zuhriah, *Perbedaan Hasil Belajar Siswa yang Mengikuti dan Tidak Mengikuti TPA di Madrasah Ibtidaiyah Al-Mashri Pangkalan Balai*, (Palembang : Bidang Kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2016), hlm. 25.

dan tata laku seseorang atau sekelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.³

Definisi pendidikan di Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003, Bab I Pasal 1 ayat 1 mengemukakan Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁴

Manajemen sekolah merupakan suatu kegiatan yang memiliki nilai yang tinggi. Ia harus dapat mencapai tujuan sekolah yang efektif dan efisien. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kinerja sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan, keberhasilan pencapaian tersebut akan tampak dari beberapa faktor sebagai indikator kinerja yang berhasil dicapai oleh sekolah. Kepala sekolah merupakan operasional sekolah yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pendidikan.⁵

Akan tetapi, begitu banyak lembaga yang tidak memfungsikan manajemen dengan baik.. memang pada awalnya mereka benar-benar berusaha merencanakan manajemennya dengan sangat baik, akan tetapi pada akhirnya hasil yang mereka peroleh dengan hasil yang diharapkan. George R. Terry mengatakan bahwa

³ Rusmaini, *Ilmu Pendidikan*, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2014), hlm.1.

⁴*Ibid.*, hlm. 2.

⁵ M. Daryonto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.80

manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya.⁶

Menurut Frank Jefkins dalam buku Morissan humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara satu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁷ Menurutnya, humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Adapun tugas pokok dan beban kerja humas suatu organisasi termaksud pendidikan adalah:⁸

1. Memberikan informasi dan menyampaikan ide gagasan kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkannya.
2. Membantu pemimpin karena tugas-tugasnya tidak langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang memerlukannya;

⁶ Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 3.

⁷ Morissan, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2014), hlm. 8

⁸ Sobri Suktino, *Manajemen Pendidikan Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan Yang Unggul* (Tinauan umum dan Islami). (Lombok: Holistica, 2012), hlm.94-95.

3. Membantu pemimpin mempersiapkan bahan-bahan tentang permasalahan dan informasi yang akan disampaikan atau menarik perhatian masyarakat pada saat tertentu;
4. Membantu pemimpin dalam mengembangkan rencana kegiatan-kegiatan lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai akibat dari komunikasi timbal balik dari pihak luar, yang ternyata menumbuhkan harapan dan menyempurnakan kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi.

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.

Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya.⁹ Citra harus dikelola dengan baik melalui hubungan yang harmonis

⁹ Rosady Ruslan, *Public Relation dan komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 80.

dengan khalayak atau publik, mengingat citra lembaga merupakan cerminan identitas lembaga tersebut.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang adalah salah satu Madrasah yang ada di Jalan Gubernur H. A Bastari Kelurahan 15 Ulu Seberang Ulu 1 Palembang 30257. Animo masyarakat terhadap Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang sangat tinggi dilihat dari jumlah siswa perkelasnya. Untuk itu peranan humas disini sangatlah penting untuk membangun citra Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, selain itu fungsi humas juga sebagai media sosialisasi yang memperkenalkan Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui lebih jelas mengenai Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang dan dapat mendukung segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang. Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang memiliki tiga keunggulan antara lain unggul dalam Akademik, Tahfiz dan juga Jurnalistik, dan bahkan bukan hanya dari ketiga keunggulan itu saja Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang juga memiliki prestasi melalui Ekstrakurikuler. Prestasi dimiliki madrasah ini dapat memberikan citra positif bagi sekolah.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Ahmad Alamsyah, S.E, M.Pd. selaku wakil Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang beliau menyatakan bahwa:¹⁰

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Alamsyah, S.E, M.Pd Selaku Wakil Kepala Madrasah Program Pengembangan Madrasah dan Humas Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Tanggal 22 September 2018, di Madrasah Aliyah Negeri 1 (MANSAPA).

“Untuk Strategi humas yang kami gunakan itu banyak baik itu secara langsung maupun tidak langsung diantaranya secara langsung dengan melalui sosialisasi mengikuti lomba-lomba dan untuk media tidak langsungnya kami menggunakan media massa dan media online. Strategi yang kami gunakan ini sehingga menarik peminat untuk masuk ke Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang dapat diketahui bahwa minat masyarakat untuk mendaftar di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengalami kenaikan setiap tahunnya, seperti tahun ini peminat yang ingin masuk Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang kurang lebih 6.000 siswa tapi Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang hanya menerima 300 siswa melihat peminat yang semakin banyak maka dapat kita lihat bagaimana persepsi atau citra madrasah dimata masyarakat ”

Berdasarkan pengamatan awal saya pada saat melakukan PPLK/PLMP di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang bahwa prestasi-prestasi yang telah diraih Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang dari bidang pendidikan seperti olimpiade Matematika, IPA, Bahasa sangat baik dilihat dari nominasi yang diraih oleh siswa/siswai Madrasah tersebut mulai dari jenjang Kabupaten, dan Provinsi. Begitu juga dengan prestasi ekstra kulikuler seperti jurnalistik, Tahfidz, pramuka, PMR, bidang Keagamaan di madrasah tersebut sudah tidak asing lagi didengar masyarakat sehingga citra dari madrasah tersebut dipandang bagus oleh masyarakat sehingga masyarakat bersaing untuk memasukkan putra-putri mereka ke Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang tersebut. Berdasarkan peminat Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang dapat diketahui bahwa minat masyarakat untuk mendaftar di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang mengalami kenaikan setiap tahunnya, hal ini dapat dimungkinkan kepercayaan publik terhadap Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang semakin bertambah. Adanya penambahan jumlah siswa menandakan bahwa Humas berkerja keras dalam membangun citra

madrasah. Untuk itu Strategi humas dirasa cukup penting untuk dijadikan media dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, selain itu humas juga menjadi media sosialisasi madrasah kepada masyarakat serta diharapkan memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan yang dilaksanakan madrasah. Melihat sukses manajemen humas di madrasah tersebut maka saya ingin meneliti bagaimana strategi manajemen humas yang digunakan di madrasah tersebut sehingga masyarakat (*public*) berminat untuk bekerjasama dengan madrasah tersebut dan masyarakat pun bersaing ketat ingin memasuki putra-putri mereka ke madrasah tersebut.

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti akan memperdalam untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

2. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mencapai beberapa manfaat diantaranya adalah:

a. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini adalah menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dibangku kuliah dengan kondisi masyarakat nyata.

b. Kegunaan Praktis dari penelitian ini :

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam untuk mempersiapkan diri terjun kedalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bidang Manajemen Pendidikan Islam.

2) Bagi MAN 1 Palembang

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya membangun citra Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

3) Kegunaan Bagi Universitas

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada khususnya dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada umumnya.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka adalah uraian tentang hasil penelitian yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan guna mengetahui persamaan dan perbedaan skripsi yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut ini beberapa skripsi yang pernah membahas tentang “*Strategi Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang*” yaitu:

Siti Aisyah (2013) Fakultas Tabiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang dalam skripsinya yang berjudul “*Implementasi Manajemen Hubungan Sekolah dengan Masyarakat di MAN Pangkalan Balai Banyuasin*” Hasil penelitian ini bahwa pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat yang ada di sekitar lingkungan sekolah itu kurang efektif karena kurang aktifnya peran humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat dan kurangnya kegiatan humas untuk membina dan menjalin hubungan dengan publik baik internal maupun eksternal untuk itu perlunya pelaksanaan humas

dalam menjalin hubungan yang baik dengan publik serta rencana humas dalam menjalin hubungan sekolah dengan publiknya.¹¹

Skripsi lainnya oleh Promita Susanti (2015) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dalam skripsinya yang berjudul “ *Straregi Manajemen Sekolah dengan Masyarakat dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menyekolahkan Anaknya Di SMA Nurul Ilham BP Peliung*” hasil penelitian ini bahawa strategi atau cara sekolah dalam menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di SMA Nurul Ilham BP Peliung serta membentuk opini publik yang baik terhadap SMA Nurul Ilham BP Peliung belum berjalan secara optimal, namun strategi yang digunakan sudah cukup menarik minat masyarakat baik melalui prestasi maupun program yang sudah direncana oleh humas.¹²

Skripsi lainnya oleh Hermawati (2017) Fskultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam skripsinya yang berjudul “ *Strategi Manajemen Humas dalam Membangun Citra Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam Kab, Deli Serdang*” Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi yang diterapkan manajer humas dalam membangun citra madrasah adalah memahami keadaan internal dan eksternal

¹¹ Siti Aisyah, “*Implementasi Manajemen Hubungan Sekolah dengan Masyarakat di MAN Pangkalan Balai*”, Skripsi (Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tabiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang, 2013).

¹² Promita Susanti, “*Straregi Manajemen Sekolah dengan Masyarakat dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menyekolahkan Anaknya Di SMA Nurul Ilham BP Peliung*”, Skripsi (Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2015).

madrasah, memperbaiki kondisi fisik maupun non fisik madrasah, pengenalan madrasah kepada masyarakat dan menjalin kerjasama dengan instansi lain. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor pendukung dan menghambat manajer humas dalam membangun citra madrasah sehingga dapat menghasilkan kesan positif dari berbagai pihak dan mendapat citra yang baik dimata masyarakat baik internal maupun eksternalnya. Terwujudnya madrasah yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat sekitar, meningkatnya kualitas pendidikan masyarakat, menjadikan madrasah sebagai pendorong utama pusat kegiatan keagamaan, serta meningkatnya kepercayaan terhadap keberadaan madrasah.¹³

Skripsi lainnya oleh Ira Dwi Rahayu (2014) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta dalam skripsinya yang berjudul” *Peran Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta*”.¹⁴ Hasil Penelitian ini memfokuskan peran kehumasan dalam rangka meningkatkan citra positif sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan, akan tetapi dalam pelaksanaannya belum dapat dilakukan secara terstruktur, serta mengungkap bahwa peran humas dalam meningkatkan citra sekolah dirasa cukup dalam membentuk citra positif

¹³ Hermawati, *Straregi Manajemen Humas dalam Membangun Citra madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam Kab. Deli Serdan, Skripsi* (Manajamen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Kgeuruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2017), diakses dari <http://repository.uinsu.ac.id>, pada tanggal 26 Mei 2018 pukul 20.10.

¹⁴ Ira Dwi Rahayu, “*Peran Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta*”, Skripsi (Jurusan Pedidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2014) diakses dari <http://eprints.uny.ac.id>, pada tanggal 26 Mei 2018 pukul 20.10.

dimasyarakat melalui peran humas inilah, maka dari itu kegiatan humas yang ada di sekolah ini sudah berjalan dengan sebagaimana tujuan sekolah dan humasnya.

Dari keempat penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa yang membedakan antara penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah tempat penelitian dan penelitian saya lebih memfokuskan pada strategi manajemen humas mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan evaluasi program manajemen humas dalam membentuk citra positif untuk Madrasah sehingga menarik minat dan membentuk pandangan atau persepsi yang positif bagi masyarakat terhadap Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

E. Definisi Konseptual

Untuk lebih memperjelas dalam penyusunan, skripsi ini memberikan definisi konseptual sebagai berikut:

1. Strategi Manajemen

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “ *strategos*’ (*stratus* artinya tentara atau militer, dan *ago* artinya memimpin) memiliki arti seni berperang, atau dengan definisi yang lebih lengkap untuk orang Yunani, strategi adalah ilmu perencanaan dan pengerahan sumber daya untuk operasi besar-besaran, melansir kekuatan pada posisi siap yang paling menguntungkan sebelum melakukan penyerahan terhadap lawan.¹⁵ Sedangkan Menurut Hasron

¹⁵ Pawit. M. Yusup, *Komunikasi Intruksional*, Ed. 1, Cet. I (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 228.

Usman dan Moh Misdar , strategi adalah “upaya untuk mencari cara atau langkah yang pas dan menjalankan sesuatu.”¹⁶

Secara etimologis, kata manajemen merupakan terjemahan dari kata *management* (bahasa Inggris). Kata *management* sendiri berasal dari kata *manage* atau *magiare* yang berarti melatih kuda dalam melangkahhkan kakinya. Dalam pengertian manajemen, terkandung dua kegiatan, yakni kegiatan pikir (*mind*) dan kegiatan tindak laku (*action*) Manajemen menurut istilah adalah proses mengoordinasikan aktivitas-aktivitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.¹⁷

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi manajemen adalah upaya untuk mencari cara melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang disusun dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Hubungan Masyarakat (Humas)

Menurut Edward L. Berney, mendefinisikan Hubungan Masyarakat (Humas) sebagai membujuk publik untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik.¹⁸

Menurut Dr Rex Harlow, Manajemen *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama

¹⁶ Hasron Usman dan Moh Misdar, *Strategi Belajar Mengajar*, (Palembang: Fakultas Tarbiyah dan IAIN Raden Fatah, 200), hlm.1

¹⁷ Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2012, hlm. 4.

¹⁸ Morisson, *Manajemen Public Relations*, 2014, hlm. 6.

antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama.¹⁹

3. Citra

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Citra didefinisikan sebagai:²⁰

- (a) Kata benda: gambar, rupa, gambaran,
- (b) Gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk,
- (c) Kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi,
- (d) Data atau informasi dari potret udara untuk bahan evaluasi.

Menurut Frank Jefkins citra adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuannya dan pengalamannya.²¹

4. Positif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) positif berarti 1. pasti; tegas; tentu: hal itu diketahuinya secara --; ia memberi jawaban yg --; ia mempunyai bukti -- akan keterlibatan orang itu; 2 a yakin: ia sangat -- akan kebenaran pendapatnya; 3 a bersifat nyata dan membangun: keadaannya

¹⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi konsep dan aplikasi*, Ed. Revisi, Cet.12, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm.15-16.

²⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, diakses dari <https://kbbi.web.id/citra> pada tanggal 28 Mei 2018, pukul.14.35.

²¹ Syarifuddin S. Gassing dan Suryanto, *Op. Cit*, hlm. 156.

menunjukkan perkembangan yg --; hasilnya sangat --; 4 a menunjukkan adanya penyakit, kondisi tertentu, dsb (tt hasil pemeriksaan).²²

F. Kerangka Teori

1. Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas)

a) Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas)

Cutlip-Center-Broom mendefinisikan humas sebagai usaha terencana untuk mempengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan.²³ Sedangkan Menurut Ibnu Syamsi, humas adalah kegiatan organisasi untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat agar mereka mendukungnya dengan sadar dan sukarela.²⁴

Berdasarkan dua pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa humas merupakan suatu kegiatan dalam berhubungan yang dilakukan dengan komunikasi yang disusun secara terencana dengan menggunakan media kepada khalayaknya

b) Peran Humas

Peran *public relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori sebagai berikut:²⁵

(1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

²² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, diakses dari <https://kbbi.web.id/positif> pada tanggal 2 Juni i 2018 pukul.14.35.

²³ Morissan, *Op. Cit*, hlm.7.

²⁴ Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Cet. Ke-2, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 155.

²⁵ Rosady Ruslan, 2014, *Op. Cit*, hlm.20-21.

- (2) Fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*)
- (3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Proses Fasilitator*)
- (4) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

c) Tujuan Humas

Menurut Nova tujuan kegiatan *public relations* mencakup dua hal sebagai berikut:²⁶

(1) *Performace Objective*

Public Relation (PR) merupakan kegiatan komunikasi untuk mempresentasikan citra organisasi atau lembaga kepada publiknya (stakeholder) melaksanakan serangkaian kegiatan untuk membentuk dan memperkaya identitas dan citra organisasi atau lembaga dimata publik.

(2) *Support of Cunsumer Market Objective*

Kegiatan *Public Relations* (PR) dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ditimbulkan oleh kegiatan komunikasi sekolah dengan menitik beratkan pada identifikasi tingkat kesadaran konsumen, sikap dan persepsi konsumen terhadap produknya.

d) Fungsi Humas

Menurut pakar humas internasional, Cutlip & Centre, and Candfield, fungsi *public relations* dapaat dirumuskan, sebagai berikut:²⁷

²⁶ Dasrun Hidayat, *Op. Cit*, hlm. 16.

²⁷ Rosady Ruslan, 2014, *Op. Cit*, hlm. 19.

- (1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
- (2) Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- (3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang dimilikinya, atau sebaliknya.
- (4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
- (5) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi kepubliknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

e) Sasaran Humas

Menurut H. Fayol ada beberapa sasaran kegiatan *public relations*, adalah sebagai berikut:²⁸

- 1) Membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*).
 - (a) Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
 - (b) Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak

²⁸ Nova Firsan, *Crisis Public Relations*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 56.

2) Menghadapi krisis (*facing of crisis*).

Menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan *public relations* (PR) *recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost image and damage*.

3) Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*promotion public causes*).

a) Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik

b) Pendukung kegiatan kampanye sosial, seperti anti merokok dan menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

B. Citra

a) Pengertian Citra

Menurut Bill Canton mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.²⁹ Sedangkan Menurut Kotler, citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu obyek.³⁰ Selain itu Menurut Huddleston mengatakan citra adalah serangkaian kepercayaan yang dihubungkan dengan sebuah gambaran yang dimiliki atau diperoleh dari pengalaman.³¹

²⁹ Elvinaro Ardianto, *Public relations: Suatu Pendekatan Praktis*, (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004), hlm.116.

³⁰ Dedi Herdiana dan Khoiruddin, “*Peran Dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam*”, *Skripsi* (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SGD Bandung, 2016), diakses dari <http://journal.ninsgd.ac.id>, pada tanggal 26 Mei 2018, pukul. 20.15.

³¹ Syarifuddin S. Gassing dan Suryanto, *Op. Cit.*, hlm. 156.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Citra adalah suatu kesan atau pandangan, gambaran diri terhadap suatu organisasi atau lembaga baik formal maupun nonformal yang sengaja diciptakan oleh suatu objek untuk menarik perhatian khalayak.

b) Macam-macam Citra

Menurut Frank Jefkins ada beberapa jenis citra (*image*) yang dikenal didunia aktivitas hubungan masyarakat (*public relations*), dan dapat dibedakan satu dengan yang lain sebagai berikut:³²

- (1) Citra cermin (*mirror image*)
- (2) Citra kini (*current image*)
- (3) Citra keinginan (*wish image*)
- (4) Citra perusahaan
- (5) Citra serba aneka (*multiple image*)
- (6) Citra penampilan (*performance image*)

c) Pencapaian Citra Positif

Citra didalam lembaga atau sekolah tidak dapat dipungkiri mengharapkan citra positif. Citra positif tentunya melalui sebuah proses, proses untuk membentuk citra positif itu dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang sebenarnya didalam sekolah, seperti kegiatan/program atau prestasi-prestasi siswa dan guru selama beberapa tahun terakhir.

³² Rosady Ruslan, 2014, *Op. Cit.*, hlm.77-79.

Mempertahankan citra positif itu pun tidak semudah bayangan orang pada umumnya, karena mempertahankan citra positif sama dengan mempertahankan kepercayaan publik.

Citra dari suatu lembaga atau organisasi dan bentuk pelayanan jasa dan lain sebagainya yang hendak dicapai oleh humas (*public relations*) dalam sistem informasi terbuka era globalisasi serba kompetitif tersebut, intinya tidak terlepas dari bentuk kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan, nilai kepercayaan dan merupakan “amanah” dari publiknya, serta *goodwill* (kemauan baik) yang ditampilkan oleh lembaga atau perusahaan yang bersangkutan.³³

2. Faktor pendukung dan penghambat Humas dalam Membentuk Citra Positif

a. Faktor Pendukung Humas dalam Membentuk Citra Positif

Adapun faktor Pendukung Humas dalam membentuk citra positif sebagai berikut:³⁴

- a) Kesenjangan Komunikasi
- b) Faktor Pendidikan
- c) Kesadaran Pentingnya Tanggung Jawab Sosial
- d) Pertumbuhan Populasi
- e) Perkembangan Media Komunikasi

³³ Rosady Ruslan, 2014, *Loc.Cit*, hlm.77.

³⁴ Syarifuddin S. Gassing dan Suryanto, *Op. Cit.*, hlm. 56-57.

b. Faktor Penghambat Humas dalam Membangun Citra Positif

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam membangun citra positif selalu ada dan menjadi ketakutan dalam sebuah lembaga. Jika terjadi hambatan-hambatan tertentu, pihak dari sekolah yang mengadakan kegiatan akan merasakan dampak besar dari ketidak suksesan yang terjadi. Hambatan yang tak kalah merintang berasal dari masyarakat, khususnya dari kalangan minoritas yang dicirikan dari aspek ekonomi yang biasanya berkaitan positif dengan latar belakang pendidikan dan status sosial.

Menurut Danandjaja dalam menjalankan tugasnya *public relation* sering kali mengalami hambatan diantaranya:³⁵

- a. Komunikasi
- b. Pemasaraan
- c. Khalayak
- d. Komunikasi Masa
- e. Dilema Periklanan.
- f. Mendidik Pasar

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan merupakan penelitian kualitatif dimana peneliti

³⁵ Danandjaja, *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Cet.1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 56.

mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian sosial skala kecil dan mengamati budaya setempat. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositive*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi alat dalam proses pengumpulan data adalah peneliti itu sendiri.³⁶

Pada penelitian ini masalah yang diangkat adalah mendeskripsikan tentang Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang serta apa faktor pendukung dan penghambat Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.³⁷ Penelitian kualitatif merupakan

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016, Cet. Ke-23, hlm. 9.

³⁷ Syaiful Annur, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Palembang: Grafika Telindo Perss, 2008, hlm. 29.

suatu pendekatan dalam melakukan riset yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami.

3. Informan Penelitian

Adapun Informan yang menjadi sumber penelitian bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut:

- a. *Key Informan*, yaitu orang yang memahami permasalahan yang akan diteliti, dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* yaitu Wakil Kepala Sekolah Sub Bagian Humas.
- b. Informan Pendukung, yaitu orang yang memahami permasalahan yang akan diteliti, dalam penelitian ini yang menjadi informan pendukung yaitu koordinator humas, dan anggota humas.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan yang paling utama dari penelitian adalah mendapatkan data.³⁸ Adapun untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, yang mana proses terpenting itu ialah proses pengamatan dan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014, hlm. 375.

ingatan.³⁹ Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.⁴⁰

Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana. Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan terhadap pelaksanaan peran humas dalam membentuk citra positif madrasah, dan mengobservasi bagaimana opini publik dimata masyarakat.

2. *Interview / Wawancara*

Wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.⁴¹

Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dua jenis pertanyaan yang diajukan biasanya disiapkan terlebih dahulu yang diarahkan kepada informasi-informasi untuk topik yang akan digarap. Wawancara dalam

³⁹ *Ibid.*, hlm. 145.

⁴⁰ Ir. Sofiyon Siregar, M.M, *Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS)*, Jakarta: Kencana, 2013, Cet. Ke 1, hlm.19.

⁴¹ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 137.

penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan dua jenis pertanyaan. Pertama, wawancara terstruktur yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh penulis sebagai panduan. Dan kedua, wawancara tidak terstruktur, yaitu menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang muncul secara spontan dan merupakan perkembangan dari indikator permasalahan serta daftar pertanyaan-pertanyaan yang ada, sifatnya informal. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada wakil kepala sekolah bagian humas, koordinator humas, dan anggota humas yang didasarkan pada indikator permasalahan sebagai berikut:

- a. *Strategy of Publicity*
- b. *Strategy of Persuasion*
- c. *Strategy of Argumantion*
- d. *Strategy of Image*

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁴²

Dalam metode dokumentasi yang dikumpulkan yaitu dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang baik berupa tulisan maupun gambar kegiatan-kegiatan yang dilakukan humas baik itu kegiatan internal

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Parktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 158.

maupun eksternal serta prestasi yang telah diraih madarasah baik dari segi akademik maupun non akademik.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Maka sesuai dengan Subjek penelitian yaitu Strategi Manajemen Humas dalam Membentuk Citra Positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, hal tersebut akan dikemukakan disini bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehinningga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data dalam penelitian ini, menggunakan langkah-langkah sebagai berikut;

1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.⁴³ Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

⁴³ *Ibid.*, hlm.247.

Dalam hal ini reduksi data yakni berusaha merangkum, mengumpulkan dan memilih data yang sesuai dengan fokus tema penelitian yaitu bagaimana strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang serta faktor pendukung dan penghambat strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

2) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart*, dan sejenisnya. Dalam mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan pada apa yang telah dipahami tersebut.⁴⁴

Dalam penelitian ini penyajian data yang dilakukan dengan cara memilih atau mengumpulkan data yang berkenaan strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang serta faktor pendukung dan penghambat strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

3) *Verification* (verifikasi)

Langkah selanjutnya dalam penelitian kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.⁴⁵ Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm.249.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 252.

Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal , didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

J. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan Metode Triangulasi meliputi:⁴⁶

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data di lakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dengan kurun waktu atau situasi yang berbeda-beda. bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

⁴⁶ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 273-274.

K. Sistematika Penulisan

Didalam penulisan karya ilmiah ini akan dibagi menjadi 5 (lima) bab, dan masing-masing bab akan dibagi menjadi sub bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, definisi konseptual, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori tentang strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif, dalam bab ini membahas tentang pengertian strategi manajemen, pengertian humas, strategi manajemen humas, ruang lingkup humas, peran humas, tujuan humas, fungsi humas, sasaran humas, pengertian citra, macam-macam citra, pencapaian citra positif, proses pembentukan citra, faktor pendukung dan penghambat humas dalam membentuk citra positif madrasah.

Bab III Gambaran umum Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang. Pada bagian ini akan diuraikan sejarah Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, profil madrasah, identitas sekolah, struktur organisasi madrasah atau sekolah, tugas dan tanggung jawab tenaga pendidik dan kependidikan, sistem yang sedang berjalan.

Bab IV Hasil penelitian, maka dalam hal ini akan diuraikan hasil penelitian tentang strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang pendukung dan penghambat strategi manajemen humas dalam membentuk citra positif Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.

Bab V Kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan ini berisi tentang apa yang telah penulis paparkan di bab-bab sebelumnya yang berkenaan dengan masalah di dalam skripsi serta saran yang berisikan solusi dan permasalahan dalam skripsi.