

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah data dipaparkan dan menghasilkan temuan-temuan, maka langkah selanjutnya yaitu mengkaji hakikat dan makna dari temuan penelitian. Masing-masing dari temuan penelitian akan dibahas dengan mengacu pada teori pendapat para ahli diantaranya sebagai berikut:

A. Tugas Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Madrasah di MAN 1 Blitar

Peran humas sangat penting bagi kelangsungan organisasi seperti madrasah. Madrasah membutuhkan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan. Masyarakat sendiri membutuhkan madrasah untuk mengambil manfaat dan menyerap hasil pemikiran dan perkembangan pengetahuan dan teknologi yang berguna bagi masyarakat itu sendiri. Dengan ini, humas bertugas sebagai penyalur hubungan antara madrasah dengan masyarakat. Pada peran manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra madrasah di MAN 1 Blitar, humas memiliki beberapa tugas untuk membangun citra madrasah.

Peran hubungan masyarakat sangat erat hubungannya dengan fungsi hubungan masyarakat. Menurut Rachmadi:

Fungsi utama *public relation* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern maupun ekstern, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam

upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/organisasi.¹

Selanjutnya, Rosady Ruslan mengemukakan tugas humas dalam sebuah organisasi/lembaga antara lain:

- 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/ pesan secara lisan, tertulis, atau melalui gambar (visual) kepada publik/ masyarakat, sehingga publik/ masyarakat mempunyai pengertian yang benar tentang hal-hal atau segenap tujuan yang ada disekolah serta kegiatan yang akan dilakukan.
- 2) Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat masyarakat.
- 3) Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan lembaga/sekolah maupun segala macam pendapat (*public acceptance* dan *non acceptance*).
- 4) Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh public favour, public opinion, dan perubahan sikap.²

Citra adalah total persepsi terhadap objek yang dibentuk dengan memproses informasi terkini dari beberapa sumber setiap waktu. Menurut Rosady Ruslan, citra adalah perangkat keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu.³

Kemudian, Chusnul Chotimah mengemukakan pendapatnya yaitu:

Citra adalah sebuah pandangan mengenai suatu perusahaan atau instansi. Citra dihasilkan melalui penilaian obyektif masyarakat atas tindakan, perilaku, dan etika instansi di tengah-tengah masyarakat. Citra merupakan kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap institusi, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.⁴

Dalam hal ini, citra sangat penting bagi kelangsungan penyelenggaraan suatu organisasi seperti madrasah. Madrasah

¹ Rachmadi, *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gramedia, 1992), hal. 21

² Rosady Ruslan, *Manajemen Public...*, hal. 23

³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public*, hal. 67

⁴ Chusnul Chotimah, *Strategi Public Relations Pesantren Sidogiri dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan Islam*, *Islamica*, Vol. 7 Nomor 1, September 2012, hal. 191

membutuhkan penilaian dan tanggapan dari masyarakat untuk dapat meyakinkan masyarakat lain bahwa madrasah tersebut layak dinilai baik. Namun hal ini juga didukung dengan usaha yang dilakukan oleh madrasah.

Sehubungan dengan hal ini, peran humas sangat diperlukan untuk membangun suatu citra untuk madrasah. Humas dalam membangun citra madrasah telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori di atas. Artinya tugas yang dilakukan humas dalam membangun citra madrasah di MAN 1 Blitar mendukung teori tersebut. Terdapat beberapa tugas yang dilakukan humas dalam membentuk citra madrasah di MAN 1 Blitar, yaitu menjadi seorang komunikator, menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, dan monitoring reaksi publik terhadap kebijakan madrasah.

Sebagai seorang komunikator, humas bertugas menyampaikan informasi mengenai madrasah kepada masyarakat baik masyarakat internal maupun eksternal. Komunikasi dilakukan untuk menyampaikan informasi madrasah kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui tujuan dan hal-hal terkait madrasah serta kegiatan yang akan dilakukan selanjutnya. Komunikasi dengan masyarakat internal dilakukan secara langsung dengan tatap muka pada saat upacara bendera, rapat guru, dan pada saat pengajian hari Jumat setelah melakukan sholat dhuha berjamaah. Komunikasi dengan masyarakat eksternal dilakukan dengan menyampaikan informasi perkembangan madrasah secara langsung pada saat pengambilan rapor, mensosialisasikan program madrasah pada wali murid dan promosi madrasah pada sekolah dan madrasah tingkat pertama maupun pondok

pesantren. Sedangkan komunikasi secara tidak langsung dilakukan dengan mempublikasikan kegiatan dan seluruh pencapaian madrasah pada media komunikasi seperti profil, website, banner dan brosur PPDB.

Kemudian, humas bertugas menjalin kerja sama dengan masyarakat internal dan eksternal. Ini dilakukan agar madrasah mendapatkan dukungan sehingga dapat membangun citra madrasah dengan maksimal. Humas menjalin kerja sama baik dengan masyarakat internal maupun eksternal. Kerja sama dengan masyarakat internal berupa saling bekerja sama antar anggota madrasah untuk menyukseskan program madrasah. Humas melakukan *sharing* untuk mengetahui perkembangan dan permasalahan yang dihadapi sehingga dapat memecahkan masalah yang ada. Humas juga bekerja sama dengan manajemen lain seperti bekerja sama dengan manajemen kesiswaan dan BK untuk bekerja sama dengan perguruan tinggi dan balai pelatihan kerja untuk memfasilitasi siswa yang akan segera lulus dan bekerja sama dengan manajemen kurikulum untuk mempublikasikan inovasi berupa penerapan model SKS dalam kegiatan pembelajaran.

Sedangkan kerja sama yang dilakukan humas dengan masyarakat eksternal adalah dengan ikut serta dalam kegiatan masyarakat sekitar, seperti bersih dusun dan perlombaan peringatan kemerdekaan, dengan masyarakat kecamatan, kabupaten, Kementrian Agama tingkat kabupaten hingga pusat, pondok pesantren, dinas lingkungan hidup, perguruan tinggi, puskesmas, BNN, dan dinas terkait lainnya.

Selanjutnya, untuk mengetahui tanggapan dari masyarakat terkait madrasah dan kebijakan yang berlaku, humas bertugas memonitor dan menganalisis reaksi masyarakat terhadap kebijakan dari madrasah. Untuk itu, humas bersama dengan komite madrasah memberikan kesempatan pada wali murid untuk menyampaikan pendapat dan masukan untuk madrasah dalam rapat wali murid saat pengambilan rapor. Jika terdapat suatu masalah maka pendapat dari publik dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi humas untuk memecahkan suatu masalah.

B. Strategi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Madrasah di MAN 1 Blitar

Dalam membangun citra suatu madrasah, peran humas sangat berpengaruh mengingat citra merupakan penilaian masyarakat terhadap madrasah. Hal ini membutuhkan peran humas sebagai penghubung antara madrasah dengan masyarakat. Untuk mencapai tujuan madrasah yaitu citra madrasah maka humas perlu mengambil langkah-langkah yang hendak dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Selanjutnya, langkah-langkah tersebut disebut dengan strategi.

Secara umum, strategi adalah cara untuk mencapai tujuan. Menurut Fred R. David, strategi adalah cara dimana tujuan jangka panjang akan tercapai.⁵ Kemudian, Ruslan menyatakan bahwa:⁶

Humas berfungsi untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara pejabat humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran) untuk

⁵ Fred R. David, *Manajemen Strategis Konsep, Edisi 12*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 44

⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public*,....., hal. 142

mewujudkan tujuan bersama. Fungsi tersebut dapat diwujudkan melalui beberapa aspek pendekatan atau strategi humas:

- 1) Strategi Operasional
Melalui pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan, melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau adri kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca dan lain sebagainya yang dimuat di media massa. Artinya pihak humas berkemampuan untuk mendengar, dan bukan hanya sekedar mendengar mengenai aspirasi masyarakat, baik mengenai etika, moral maupun nilai-nilai kemasyarakatan tertentu.
- 2) Pendekatan persuasif dan edukatif
Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari anggota organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, toleransi dan lain sebagainya.
- 3) Pendekatan tanggung jawab sosial humas
Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sarannya (masyarakat), namun untuk memperoleh keuntungan bersama.
- 4) Pendekatan kerjasama
Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam (*internal relation*) maupun hubungan keluar (*eksternal relation*) untuk meningkatkan kerja sama. Humas berkewajiban memasyarakatkan misi instansi yang diwakilinya agar diterima oleh atau mendapat dukungan masyarakat. Hal ini dilakukan dalam rangka menyelenggarakan hubungan baik dengan publiknya, dan untuk memperoleh opini publik serta perubahan sikap positif bagi kedua belah pihak.
- 5) Pendekatan koordinatif dan integratif
Fungsi humas dalam arti sempit hanya mewakili lembaga/institusinya. Tetapi peranannya lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan nasional di bidang politik, ekonomi, sosial dan budaya dan Hankamnas.

Sehubungan dengan hal tersebut, strategi yang dilakukan humas

MAN 1 Blitar sudah sesuai dengan teori di atas. Strategi humas dalam membangun citra madrasah telah merujuk pada teori di atas yaitu strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, pendekatan tanggung jawab

sosial humas, pendekatan kerja sama dan pendekatan koordinatif dan integratif. Strategi yang diambil humas dalam rangka membangun citra madrasah dijabarkan yaitu dengan meningkatkan kualitas lulusan, memperbanyak kerja sama, selalu menyampaikan perkembangan madrasah, melakukan inovasi, dan meningkatkan kualitas SDM (tenaga pendidik dan kependidikan)

Untuk membangun citra madrasah, dapat dilihat dari jumlah siswa di madrasah tersebut. Hal ini menunjukkan seberapa besar minat dan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah. Namun, jika dilihat dari kuantitas saja tidak cukup. Madrasah perlu meningkatkan kualitas siswa agar masyarakat semakin yakin akan kualitas madrasah sehingga menimbulkan citra positif bagi masyarakat. Dalam hal ini, madrasah berusaha untuk meningkatkan kualitas siswa sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas yang dibutuhkan masyarakat.

Kemudian, humas memperbanyak kerja sama dengan berbagai pihak untuk membangun citra madrasah. Kerja sama yang dilakukan tidak hanya dengan masyarakat sekitar, kecamatan dan kabupaten, namun diperluas hingga dunia usaha dan pelatihan kerja. Dengan ini, madrasah akan memperoleh banyak dukungan agar mendapat respon positif dari masyarakat sehingga citra madrasah akan terbentuk.

Selanjutnya, humas selalu menyampaikan informasi mengenai perkembangan madrasah kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai media agar masyarakat mengetahui

informasi madrasah. Informasi dibutuhkan masyarakat untuk menilai dan menyimak perkembangan madrasah sehingga dapat menilai madrasah itu. Selain itu, madrasah membuat sebuah inovasi baru dalam pembelajaran yaitu dengan menerapkan model SKS. Inovasi ini dilakukan untuk memperbaiki pembelajaran di madrasah agar pendidikan semakin berkualitas.

Kemudian, untuk menyukseskan program inovasi baru dan meningkatkan kualitas pendidikan di madrasah, madrasah meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan. Langkah yang diambil yaitu dengan mengikutsertakan tenaga pendidik dan kependidikan pada pelatihan-pelatihan agar dapat mencetak siswa yang berkualitas. Selain itu, untuk mendukung proses belajar mengajar, madrasah berusaha melengkapi sarana dan prasarana. Siswa akan lebih bersemangat belajar dengan fasilitas yang memadai sehingga madrasah dapat mencetak lulusan yang berkualitas.

C. Hasil Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Madrasah di MAN 1 Blitar

Salah satu fungsi manajemen adalah hubungan masyarakat. Menurut Mulyono:

Humas dapat diartikan sebagai suatu kegiatan usaha yang berencana yang menyangkut iktikad baik, rasa simpati, saling mengerti untuk memperoleh pengakuan, penerimaan, dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai kemanfaatan dan kesepakatan bersama.⁷

Kemudian, Linggar Anggoro menyatakan bahwa citra tidak dapat dibeli, namun didapat. Citra akan datang dengan sendirinya dari upaya yang

⁷ Mulyono, *Manajemen Administrasi...*, hal. 201

ditempuh.⁸ Menurut Rosady Ruslan, citra adalah perangkat keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu.⁹

Menurut Soleh Sumirat Ardianto, terdapat empat komponen pembentukan citra:

- a. Persepsi
Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
- b. Kognisi
Kognisi adalah suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
- c. Motivasi
Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang.
- d. Sikap
Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung aspek evaluative artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.¹⁰

⁸ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan....*, hal. 65

⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public*, hal. 67

¹⁰ Soleh Soemirat dan Elviano Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 116

Dengan ini, dalam membentuk citra, madrasah perlu melakukan usaha untuk mencapai citra tersebut. Karena citra merupakan keyakinan, ide dan kesan dari seseorang terhadap suatu objek, dan seseorang disini berarti masyarakat, maka dalam hal ini diperlukan peran dari seorang humas. Dalam proses pembentukan citra dibutuhkan persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap sehingga suatu citra dapat terbentuk dari seseorang terhadap suatu obyek seperti madrasah. Sehingga dalam membangun citra madrasah, peran wakil kepala bidang kehumasan sangat penting dalam membangun citra madrasah karena citra merupakan kesan dari masyarakat.

Dalam sebuah usaha, hasil merupakan bentuk dari tercapainya sebuah tujuan melalui kerja keras yang dilakukan dengan maksimal. Dari segala upaya yang dilakukan oleh humas untuk membangun citra madrasah, hasil merupakan pencapaian yang diharapkan. Hasil yang dicapai bukan semata untuk membawa nama manajer humas secara pribadi. Namun jauh dari hal itu, peran dan strategi yang diambil adalah untuk mencapai tujuan yaitu membawa nama madrasah semakin membaik dan menjadi madrasah yang dapat berkesan di masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, dari segala upaya yang dilakukan oleh humas mendapatkan hasil yaitu kepercayaan masyarakat, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pendidikan.

Hasil yang dicapai merupakan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan adalah modal utama bagi madrasah untuk mengembangkan

madrasah menjadi lebih baik. Dengan ini, madrasah akan semakin giat dalam menjalankan program-program untuk mengembangkan madrasah sehingga madrasah dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kemudian, madrasah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, siswa tidak hanya diberikan ilmu pengetahuan, namun karakter mereka dibentuk dengan nilai-nilai Islami. Siswa dibiasakan untuk bersikap disiplin dengan memberikan jadwal masuk yang lebih awal dan akan diberikan sanksi jika melanggar. Kebiasaan-kebiasaan lain yang diberikan adalah sholat dhuha berjamaah sebelum pelajaran dimulai, sholat dhuhur dan ashar berjamaah, mengaji, bersikap sopan santun dan percaya diri. Dengan ini, madrasah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena masyarakat tidak hanya membutuhkan ilmu pengetahuan yang berkualitas, namun sikap sosial yang baik juga dibutuhkan.

Selanjutnya, madrasah mampu meningkatkan kualitas pendidikan. Madrasah mampu memperbaiki dan mengembangkan kualitas pendidikan di madrasah sehingga kualitas pendidikan di masyarakat pun meningkat. Hal ini tidak terlepas dari modal kepercayaan masyarakat yang telah yakin untuk mendaftarkan putra putri mereka di madrasah.