

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan adalah hak setiap warga negara Indonesia, sebagaimana yang tercantum dalam UU Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa berakhlak mulia sehat berilmu cakap kreatif dan mandiri, menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab¹.

Negara Indonesia memiliki harapan besar dalam mencapai cita-cita bangsa dalam mencerdaskan seluruh masyarakat. Berdasarkan perundang-undangan yang ada maka setiap lembaga pendidikan memiliki kewajiban dalam memberikan fasilitas terbaik dalam merealisasikan cita-cita bangsa Indonesia dan mencerdaskan bangsa. Dalam proses pencapaiannya pun pemerintah tidak hanya diam. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan solusi-solusi yang terjadi di dalam lembaga pendidikan. Misalnya dengan menetapkan Standar Nasional Pendidikan (SNP), memberikan dana pada lembaga pendidikan untuk kesejahteraan dan terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana sekolah, menyiapkan sistem evaluasi demi meningkatnya kualitas pendidikan Indonesia, dll.

Menurut Mulyono Tugas berat yang diemban oleh lembaga pendidikan formal seperti sekolah menuntut lembaga pendidikan tersebut untuk memiliki sebuah strategi. Strategi tersebut digunakan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

¹ UU No. 20 tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Kemendiknas, 2003), 7.

Namun, strategi ini akan berjalan dengan baik apabila masyarakat juga memberikan masukan dan dukungan. Pentingnya relasi yang positif dan konstruktif antara masyarakat dan lembaga pendidikan berkaitan dengan kebaikan bersama. Pengelola lembaga pendidikan memiliki tugas untuk membina hubungan baik dengan masyarakat².

Masyarakat merupakan komponen penting lembaga dalam memajukan lembaga dan sudah seharusnya mendapat dukungan penuh. Akan tetapi dalam memperoleh dukungan dari masyarakat tidaklah mudah. Perlu adanya kepercayaan yang dibangun sehingga masyarakat berkenan untuk turut serta membangun lembaganya. Dalam menjalin hubungan baik di lembaga pendidikan dikenal dengan humas. Sebuah lembaga tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya dukungan dan kerjasama dari pihak eksternal lembaga. Dengan adanya dukungan serta kerjasama dari pihak luar akan mempermudah lembaga dalam meningkatkan kualitasnya. Akan tetapi daya dukung dari pihak luar tidaklah muncul begitu saja. Perlu adanya komunikasi yang baik serta kepercayaan.

Hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat pada hakekatnya merupakan suatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Dalam hal ini sekolah merupakan bagian yang integral dari sistem sosial yang lebih besar, yaitu masyarakat. Sekolah dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan sekolah. Oleh karena itu hubungan sekolah dengan masyarakat harus dibina suatu hubungan yang harmonis.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab XV Pasal 54 dinyatakan bahwa: Pertama, peran serta masyarakat dalam pendidikan meliputi peran serta perseorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha, dan organisasi kemasyarakatan dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Kedua, Masyarakat dapat berperan serta sebagai sumber pelaksana dan pengguna hasil pendidikan. Ketiga, Ketentuan

² Juhji, dkk, *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina, 2020), 67.

mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah³.

Adanya pemahaman dari masyarakat mengenai kondisi lembaga pendidikan diharapkan masyarakat memiliki rasa simpati serta berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan terhadap pengembangan program lembaga pendidikan. Perlunya Membangun hubungan baik antara lembaga pendidikan dengan masyarakat bertujuan untuk memajukan kualitas pendidikan yang dilakukan, menjalankan amanat masyarakat dalam bidang pendidikan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memunculkan motivasi yang tinggi dalam masyarakat untuk membangun relasi positif dengan lembaga pendidikan⁴.

Lembaga pendidikan sebagai sebuah organisasi, memiliki dua jenis komunikasi, yakni komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal yaitu komunikasi yang terjadi antara pihak internal lembaga pendidikan seperti kepala sekolah guru rumah tata usaha, siswa, pegawai kantin, dan lain sebagainya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara lembaga pendidikan dengan publik seperti orang tua siswa, pemerintahan dan masyarakat pada umumnya. Dalam hal ini pelaku komunikasi dalam sebuah lembaga pendidikan adalah Hubungan Masyarakat (Humas)/ *Public Relation (PR)*.

Scoot Cutlip mengatakan bahwa *public relations* sebagai fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara relasi yang saling menguntungkan antara lembaga dengan dengan publiknya.⁵ Keberhasilan atau kegagalan *public relations* bergantung bagaimana kiat membentuk dan memelihara relasi dalam suatu organisasi pendidikan atau pendidikan Islam, pada hakikatnya tanpa adanya *public relations* sudah dapat berjalan, namun dengan tertatih-tatih dan tidak mampu berkembang dengan baik.⁶ Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *public*

³ Rahmad, Abdul, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), 140

⁴ Juhji, dkk, *Manajemen Humas Pada...*, 69

⁵ Frank Jefkins, *Public Relations, terj. Aris Munandar* (Jakarta: Erlangga, 1992), 32.

⁶ *Ibid...*, 2

relations merupakan salah satu komponen terpenting yang ada pada suatu lembaga.

Humas juga mempunyai tugas menjalin dan membina hubungan yang harmonis antar warga pesantren baik kyai, asatidz, pengurus dan santri. Tidak hanya itu, ditingkat eksternal, kemampuan humas dalam mengemas dan memasarkan Pondok Pesantren ke dunia luar yang dikenal dengan *image branding*. Kekhasan dan keunggulan Pondok Pesantren perlu di tonjolkan untuk mendapatkan image yang baik dimata masyarakat luar Pondok.⁷ Dalam teori manajemen, pembangunan citra merupakan salah satu bagian yang terpisahkan dari strategi marketing. Strategi pencitraan adalah sebuah upaya yang tidak datang tiba-tiba dan tidak bisa direkayasa. Citra tidak dapat dibeli, namun didapat⁸.

Pengelola hubungan masyarakat dalam suatu lembaga memiliki peran besar dalam membangun komunikasi antara pihak internal dengan pihak eksternal lembaga. Pandangan yang terbentuk di masyarakat terhadap lembaga dikenal dengan citra. Citra lembaga pendidikan tidak dapat terbentuk dalam waktu singkat. Semua membutuhkan proses serta bukti-bukti nyata untuk menggambarkan keadaan lembaga. Citra dapat saja bersifat positif dan negatif, hal ini bergantung pada kemampuan lembaga dalam memberikan gambaran lembaganya pada pihak luar.

Citra positif merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan, termasuk lembaga sekolah. Citra positif tentunya akan berkaitan dengan eksistensi suatu lembaga. Hal ini karena adanya penilaian yang positif akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan tersebut. Keberadaan lembaga pendidikan pada awalnya mendasarkan pada suatu alasan bahwa orang tua tidak mampu mendidik anaknya secara sempurna dan lengkap, dengan demikian

⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003), 31.

⁸ M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 65.

memerlukan pihak lainnya, yakni lembaga pendidikan, untuk membantu peran orang tua dalam mendidik anaknya⁹.

Penyusunan dan pelaksanaan program pengelola humas lembaga pendidikan memerlukan perencanaan yang strategis supaya program yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan rencana sehingga dapat mencapai tujuan lembaga pendidikan dengan efektif. Dengan adanya strategi ini dimaksudkan supaya organisasi lembaga pendidikan dapat dipahami oleh *stakeholder* dan publik, sehingga dapat melihat kebutuhan serta perubahan yang ada.

Peneliti menentukan tempat penelitian di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung, yang terletak di Jl. KH. Abu Mansyur I Tawangsari, Kedungwaru, Tulungagung. Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung VISI dan MISI Pondok Modern Darul Hikmah Tawangsari memiliki VISI “Terwujudnya anak bangsa yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, memiliki ilmu pengetahuan dan ketrampilan, serta mampu mengaktualisasikan diri dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan MISI Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung: Pertama terciptanya lembaga pendidikan yang islami dan berkualitas. Kedua, Menyiapkan kurikulum yang mampu memenuhi kebutuhan anak didik. Ketiga Menyiapkan tenaga pendidikan kompetitif. Keempat, Menyelenggarakan proses pendidikan yang baik, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi.

Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung berdiri pada tanggal 2 Juli 1991. Pelaksanaan pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung dengan melakukan integrasi pendidikan formal dan non formal. Kegiatan pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung diantaranya adalah Madrasah Diniyah Ula, Kulliyatul Mu'allimin Al Islamiyah, Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah dan Tahfidz Al Qur'an.

⁹ *Ibid...*, 53

Kegiatan Pondok Modern Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung, meliputi Bahasa Inggris dan Bahasa Arab intensif pada pagi hari, Usbughul Lughoh yang diperkuat dengan Mahkamah Lughoh, Pidato Bahasa Arab dan Bahasa Inggris, Menjalankan Sunnah Pondok, Kajian Kitab Kuning dengan Madin, Program Menghafal Al-Qur'an dengan kegiatan Khotmil Qur'an Rutinan, Pengembangan Bakat dan Minat Anak dibidang seni dan olahraga dengan rutin mengadakan AKSIOMA. Gerakan Pramuka Pangkalan Pondok Modern Darul Hikmah, Apresiasi Seni dengan AG (Arena Gembira).

Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung sering memperoleh prestasi akademis maupun non akademis, tingkat daerah dan juga nasional. Keberhasilan-keberhasilan yang telah dicapai oleh Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung tidak dapat dilepaskan dari kemampuan pengelola lembaga serta peran guru dalam mendidik siswa-siswinya. Dengan perolehan prestasi yang tidak sedikit, memberikan kepercayaan bagi masyarakat khususnya orang tua peserta didik untuk mengamanahkan putra putrinya menimba ilmu di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.

Terlepas dari prestasi yang diperoleh Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk fokus mengkaji pengelola hubungan masyarakat yang ada di lembaga pendidikan ini. Hubungan masyarakat merupakan garda terdepan (*front liner*) dalam melakukan hubungan komunikasi antara pihak lembaga dengan pihak luar lembaga baik masyarakat maupun lembaga-lembaga lain yang menunjang pertumbuhan dan kemajuan Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung. Tanpa adanya upaya dari hubungan masyarakat tentunya keberhasilan-keberhasilan yang tercapai di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung tidak dapat tersampaikan pada publik.

Pembentukan citra lembaga pendidikan bukanlah persoalan yang mudah. Peran kepala lembaga pendidikan memiliki berbagai macam tugas dan fungsi dalam memimpin lembaganya. Termasuk dalam mencapai citra lembaga yang positif di

mata masyarakat. Kehadiran seorang pemimpin sebagai penggerak sumber daya yang ada di lembaga sehingga tercapainya tujuan pendidikan tidak dapat terlepas dari peran dari pemimpin lembaga.

Ketertarikan peneliti untuk melaksanakan penelitian di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung didasari oleh beberapa hal. Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung merupakan salah satu Lembaga Pendidikan Islam berbasis pondok pesantren berorientasikan pada pesantren modern. Berdirinya Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung sebagai pesantren modern di Tulungagung memberikan warna yang berbeda dengan pondok-pondok yang ada di Tulungagung. Pondok pesantren di Tulungagung tercatat lebih dari 100 Pondok Pesantren Salafiyah yang telah terdaftar yang sebagian besar bernuansakan ASWAJA (Ahli Sunnah Wal Jama'ah). Banyaknya pondok pesantren salafiyah di Tulungagung yang telah diakui oleh masyarakat tentunya memunculkan persoalan-persoalan yang harus dihadapi oleh Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung sehingga mampu diterima oleh masyarakat.

Perbedaan konsep pendidikan yang ditawarkan Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung dengan pondok salafiyah yang telah berdiri lebih lama di Tulungagung sehingga dapat diterima oleh masyarakat secara utuh merupakan tugas yang tidak mudah untuk dicapai. Akan tetapi, permasalahan tersebut dapat diselesaikan oleh pendiri dan pengurus Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung hingga menorehkan prestasi dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat sebagai lembaga pendidikan islam yang layak sebagai tempat menimba ilmu.

Keberhasilan Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung sejak berdiri hingga saat ini telah tampak dari lengkapnya fasilitas pondok seperti Masjid Agung "Ar Ridwan" berlantai 4, Gedung berlantai 3 untuk sekolahan, kantor, asrama putra, Gedung berlantai 4 untuk sekolahan, konveksi, dapur, Gedung berlantai 3 dan 1 untuk asrama, Gedung berlantai 2 yang direncanakan berlantai 4

lantai untuk sekolahan, Gedung berlantai 3 untuk asrama, dan 1 rumah untuk ruang makan dan dapur.

Prestasi-prestasi juga telah diraih dalam bidang akademik maupun non akademik yang telah diakui oleh masyarakat. Munculnya kepercayaan masyarakat dengan menitipkan putra putrinya untuk menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung. Dalam penerimaan santri, pondok telah melakukan penyaringan dengan menerima 200 santri setiap tahunnya yang berasal dari Tulungagung maupun luar.

Dalam mengikuti perkembangan zaman Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung memiliki akun website serta beberapa akun sosial media yang aktif seperti facebook, instagram, dan youtube. Semakin banyak informasi tentang lembaga pendidikan di mata publik akan memberikan kesan lebih kuat yang tertanam dalam benak masyarakat. Sehingga lembaga pendidikan tersebut dapat memperoleh kepercayaan yang baik, yang akibatnya dapat menunjang kemajuan lembaga pendidikan sehingga dapat mencapai tujuan pendidikan dengan lebih efektif.

Keberhasilan-keberhasilan yang dicapai oleh Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung hingga diterima dan diakui oleh masyarakat tidak dapat dilepaskan dari fungsi humas dalam menyampaikan visi misi dan tujuan lembaga yang telah tercapai sehingga masyarakat dapat menerima Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam tentang “Strategi Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung)”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan konteks penelitian diatas, penelitian ini fokus pada formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi humas dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung

Adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana formulasi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung?
2. Bagaimana implementasi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung?
3. Bagaimana evaluasi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendiskripsikan dan menganalisis data tentang formulasi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis data tentang implementasi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.
3. Mendiskripsikan dan menganalisis data tentang evaluasi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan kegunaannya sebagai berikut;

1. Manfaat Teoritis

Adanya hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi khasanah keilmuan bagi lembaga-lembaga pendidikan yang membutuhkan informasi secara teoritis tentang hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan. Dan dengan adanya hasil penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti-peneliti lainnya yang ingin mengangkat tema yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

- a. Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung, agar dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi dalam menyelesaikan problematika terkait dengan strategi hubungan masyarakat di lembaga pendidikan dalam meningkatkan citra lembaga.
- b. Bagi Praktisi Humas, agar dapat dijadikan referensi serta dapat mengembangkan serta menyempurnakan penelitian terkait dengan strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan.
- c. Bagi Lembaga Pendidikan Islam, agar lembaga pendidikan Islam lain mendapatkan bahan sekaligus perbandingan dalam mencapai citra lembaga yang positif di mata publik sehingga lembaga pendidikan Islam dapat berjalan bersama masyarakat dalam mencapai tujuan pendidikan Islam yang lebih maju.
- d. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil dijadikan sebagai rujukan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang mengambil topik tentang strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan di lembaga yang berbeda.

E. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

a. Strategi

Strategi adalah rencana tentang apa yang ingin dicapai - atau hendak menjadi apa - suatu organisasi di masa depan (arah) dan bagaimana cara mencapai keadaan yang diinginkan tersebut (rute)¹⁰. Dengan demikian yang dimaksud strategi dalam penelitian ini adalah semua rencana serta cara yang ingin dicapai lembaga pendidikan dimasa depan dalam mencapai keadaan yang diinginkan khususnya di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.

b. Hubungan Masyarakat

Humas merupakan suatu kegiatan yang diatur sedemikian rupa, berlangsung secara terprogram, kontinu, dan teratur dalam sebuah program organisasi, dan bukan kegiatan yang dilakukan secara sembarangan dan asal-asalan, dilakukan oleh seorang atau beberapa orang yang ahli dalam mengatur tata kelola komunikasi yang baik sehingga terciptanya kepercayaan dan citra positif dari masyarakat¹¹.

Dalam penelitian ini pelaku hubungan masyarakat dilaksanakan pelaksana hubungan masyarakat di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawang Sari Tulungagung.

c. Citra Lembaga Pendidikan

Citra merupakan kesan, gambaran atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya) mengenai berbagai kebijakan, personel, produk, atau jasa-jasa suatu organisasi atau lembaga¹². Citra merupakan gambaran yang ada dalam benak publik baik itu publik internal maupun eksternal tentang lembaga¹³.

¹⁰ Tripomo, Tedjo dan Udan, *Manajemen Strategi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2005), 17

¹¹ Juhji, dkk, *Manajemen Humas Pada...*, 5

¹² Jefins Frank, *Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 1998), 20 dan 412.

¹³ Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 1992), 32.

2. Secara Operasional

Berdasarkan hal diatas, maksud dari penelitian ini adalah bagaimana pengelola hubungan masyarakat pada suatu lembaga dalam menentukan strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra Lembaga Pendidikan Islam Di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung. Dalam penelitian ini membahas upaya pengelola hubungan masyarakat dalam menggunakan konsep strategi baik formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi dalam meningkatkan citra lembaga pendidikan khususnya di Pondok Pesantren Darul Hikmah Tawangsari Tulungagung.