

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era globalisasi atau perkembangan zaman perubahan dari waktu ke waktu akan mengalami pembaharuan dan salah satunya termasuk ilmu pengetahuan yang akan terus berkembang dari berbagai sisi kehidupan, termasuk di dalamnya adalah pendidikan. Perubahan yang terjadi bisa saja terjadi secara cepat dan terus menerus dengan adanya kondisi tersebut juga dapat mempengaruhi lembaga pendidikan yang ada di Indonesia termasuk lembaga pendidikan formal maupun lembaga pendidikan non formal.

Keadaan yang terjadi tersebut menjadi tantangan lembaga-lembaga pendidikan sebagai pengemban amanat ilmu pengetahuan untuk menjawab atau merubah keberadaannya menjadi lebih baik dan unggul. Jadi lembaga pendidikan harus bisa menempatkan diri dan melaksanakan manajemen pendidikan dengan baik agar dapat menyeimbangkan atau mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi dalam kemajuan zaman.

Terjadinya perubahan itu tidak dapat dicegah lagi oleh kekuatan apapun. Hal ini dapat membawa dampak pada cepat usangnya lembaga pendidikan di Indonesia. Begitu pula parameter kualitas pendidikan, baik dilihat dari segi *input*, proses, produk, maupun hasil (*outcome*), selalu berubah dari waktu ke waktu.¹

¹ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas Lembaga Pendidikan*, (Malang: UMM Press, 2010).1-2.

Sekolah yang merupakan lembaga pendidikan formal yang ada di Indonesia selalu melakukan perbaikan dalam setiap bidang manajemen yang ada didalamnya, baik dari manajemen kurikulum, manajemen kesiswaan, manajemen personalia, manajemen sarana dan prasarana pendidikan, manajemen keuangan, dan hubungan sekolah dan masyarakat (humas).²

Jadi, dari beberapa bidang manajemen yang ada dilembaga pendidikan formal setiap aparatur pelaksanaannya harus memiliki kompetensi dan profesional dalam bidang tugasnya, agar dapat *memanage* lembaga dengan baik dan dapat menjawab tantangan perubahan dari waktu ke waktu.

Sekolah atau lembaga pendidikan tidak terlepas dari manajemen, karena manajemen merupakan komponen integral yang tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Tanpa adanya manajemen, tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, edektif, dan efisien.³

Jadi dalam bidang manajemen lembaga pendidikan formal khususnya pada bidang humas juga sangat berpengaruh dalam lembaga pendidikan yang sangat berperan penting dalam kemajuan sekolah. Pada hal tersebut dapat menjadikan kesadaran untuk memberdayakan masyarakat dan lingkungan sekitar sekolah sangatlah perlu agar tercapai tujuan hubungan antara sekolah dan masyarakat, yaitu meningkatnya kinerja sekolah dan terlaksana

² B. Suryono, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 30.

³ E.Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi Dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 20.

pendidikan di lembaga pendidikan khususnya sekolah secara produktif, efektif, dan efisien.

Sekolah yang selalu mengadakan kontak dengan masyarakat akan menumbuhkan suasana yang saling mengenal diantara keduanya biarpun pada mulanya suatu lembaga pendidikan belum banyak mempunyai fasilitas, dana sedikit dan sebagainya, namun kemampuan managernya menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat seperti para dermawan, orang-orang yang berpengaruh, orang-orang yang cinta pendidikan maka suatu lembaga tersebut akan bertahan lama dan bahkan maju terus.⁴

Humas yang merupakan terjemahan bebas dari istilah *Public Relations* atau PR, keberadaan di lembaga pendidikan khususnya sekolah posisinya sangat penting karena menjadi tulang punggung dan menjadi penghubung saluran komunikasi antara sekolah dengan publik-publiknya, baik itu publik internal (guru, siswa, karyawan), dan publik eksternal (orang tua siswa, masyarakat dan institusi luar).⁵

Menurut Abdurahman bahwa hubungan masyarakat adalah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, dukungan, kepercayaan serta penghargaan dari publik atau suatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.⁶ Sedangkan menurut Frida dalam bukunya mengungkapkan definisi humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik

⁴ E.Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 166.

⁵ Yosil Iriantara, *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 35.

⁶ Suryosubroto, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 166

(perusahaan/organisasi), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu atau kerjasama.⁷

Hubungan sekolah dan masyarakat dilakukan untuk menjembatani kebutuhan yang dibutuhkan oleh sekolah dan masyarakat, sekolah melakukan komunikasi dengan masyarakat agar memahami kebutuhan pendidikan dan pembangunan masyarakat. Hubungan sekolah dan masyarakat dapat dikatakan untuk menjaga dan mengembangkan saluran informasi dua arah yang efisien serta saling pengertian antara sekolah, personil sekolah, dan anggota masyarakat.⁸

Dari pendapat tersebut hubungan sekolah dan masyarakat akan tercipta dengan baik apabila terdapat komunikasi dua arah dan saling pengertian antara pihak sekolah dengan masyarakat. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran Ayat 112 :

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ النَّاسِ وَبِأَعْوَابِ
بِعَظَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ
وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Artinya : Mereka diliputi kehinaan dimana saja mereka berada, kecuali mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan, yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar, yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas.⁹

Dalam ayat diatas kata yang menjadi fokus adalah dari kata “*habl*”

⁷ Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 10.

⁸ Rohiat, *Manajemen Sekolah : Teori Dasar Praktik*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), 28.

⁹ *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: PT. Sigma Examedia Arkanleema, 2014), 64.

yang artinya adalah hubungan. Bila dilihat tafsiran ayat tersebut dari tafsir Qurtuby, lafadz “*hablum minallah*” adalah orang-orang yang berpegang teguh pada tali Allah dengan maksud orang yang berhungan dengan Allah saja. Kata “*hablum minannas*” sendiri adalah membayar pajak pada orang mukmin dan yang dimaksud dengan “*annas*” sendiri adalah nabi Muhammad serta orang-orang mukmin yang menyiapkan hak-hak dan memberikan keamanan pada orang kafir. Maksudnya adalah semua hal yang berurusan dengan manusiabisia dikatakan “*hablum minannas*”.¹⁰

Dalam ayat tersebut membahas tentang manajemen humas yang sudah teridentifikasi sehingga dalam konteks pendidikan lembaga pendidikan diharapkan mampu memperkenalkan sekaligus menjalin hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dengan masyarakat untuk merespon kebutuhan masyarakat serta menjawab tantangan dan mempercayakan masyarakat untuk menentukan pilihan lembaga mana yang layak untuk memberikan kepercayaan mendidik masyarakat peserta didik.

Dalam undang-undang sistem pendidikan nasional UU No. 20 Tahun 2003 pada bab XV pasal 54 ayat 1, 2, dan 3 yang dinyatakan bahwa : (1) peran serta masyarakat dalam pendidikan meliputi peran serta perseorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha dan organisasi kemasyarakatan dalam menyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan. (2) masyarakat dapat berperan serta sebagai sumber pelaksana dan

¹⁰ Ahmad Muhammad Bin Qurtubi, *Al Jami' Liahkam Al-Qur'an*, (Bairut Libnan: Madrasah Al-Risalah, 2006), 8.

pengguna hasil pendidikan. (3) ketentuan mengenai peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud dengan ayat 1 dan ayat 2 diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.¹¹

Berdasarkan isi yang terkandung dalam undang-undang sistem pendidikan nasional diatas dapat disimpulkan bahwa tidak bisa dipungkiri bahwa masyarakat dan sekolah mempunyai keterkaitan dan saling berperan satu sama lain. Apalagi pada zaman sekarang ini, pemerintah telah mensosialisasikan adanya desentralisasi pendidikan dimana sekolah mempunyai hak untuk mengatur sekolahnya sendiri. Oleh sebab itulah MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk memfungsikan dan mengatur manajemen hubungan masyarakatnya sebaik mungkin dengan berusaha menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat agar tercapainya tujuan dan meningkatkan mutu pendidikan.

Salah satu jalan untuk meningkatkan mutu dan relevansi adalah demokratisasi, partisipasi dan akuntabilitas pendidikan. Kepala sekolah, guru dan masyarakat adalah pelaku utama dan terdepan dalam penyelenggaraan pendidikan disekolah. Masyarakat adalah *stakeholders* pendidikan yang memiliki kepentingan akan keberhasilan pendidikan disekolah.

Seiring dengan majunya pemahaman masyarakat akan pentingnya pendidikan menjadikan kerjasama sekolah dengan masyarakat sebagai kebutuhan vital. Kerjasama tersebut bertujuan untuk kelancaran pendidikan di sekolah pada umumnya dan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa pada

¹¹ Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, 28

khususnya. Diantara penyebab mutu pendidikan bermasalah adalah pelayanan publik yang kurang memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat merasa dikecewakan oleh sekolah sehingga menganggap sekolah tidak dapat dijadikan sebagai tempat pendidikan dan pembelajaran anak-anaknya. Disini peran penting divisi humas dalam mencari solusi terbaik untuk kedua belah pihak.

Melihat masalah diatas menunjukkan betapa diperlukannya peran humas yang efektif dalam penyelesaian masalah dengan pihak luar dalam hal ini masyarakat. Namun selain membina hubungan baik dengan pihak luar tugas utama humas lainnya adalah memberikan informasi kedalam baik kepada pimpinan maupun sesama karyawan dan guru itu sendiri, sehingga pengelola lembaga pendidikan akan mampu menumbuhkan rasa pengertian yang baik dan pada akhirnya hasil yang akan diraih menjadi maksimal sesuai dengan apa yang telah menjadi tujuan bersama.

Paparan diatas memperkuat bahwa hubungan antara masyarakat dengan pihak pengelola pendidikan harus dijaga dengan baik, bahkan hubungan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah wahana untuk melakukan proses kerjasama. Hal tersebut telah dilakukan oleh MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk dalam kegiatan dimadrasah dan luar madrasah selalu memfungsikan manajemen humas agar kegiatan humas dapat berjalan dengan baik, karena biasanya segala kegiatan yang berlangsung memerlukan peran andil dari masyarakat baik internal maupun eksternal.

Sebagai contoh di MTsN 4 Kediri dalam meningkatkan mutu pendidikan juga menjalin hubungan dengan masyarakat sekitar khususnya dalam internal

maupun eksternal madrasah MTsN 4 selain internal bekerja sama dengan pihak masyarakat yang ada di madrasah dalam pelaksanaan program juga bekerja sama dengan instansi lain seperti Kepengurusan ta'mir masjid, puskesmas, polsek, kampung inggris, lembaga yang lebih unggul, yang tujuannya untuk meningkatkan mutu pendidikan di madrasah, selain bekerjasama dengan instansi lain juga bekerjasama dengan masyarakat lingkungan sekitar madrasah seperti memberikan peluang kepada masyarakat untuk memberikan fasilitas kepada siswa contohnya dalam hal keamanan masyarakat menyediakan lahanya untuk parkir sepeda siswa, dan memberi peluang untuk bekerjasama dengan kantin sekolahan. Dalam hal itu madrasah ikut serta membantu perekonomian masyarakat sekitar.

Selain berhubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal, MTsN 4 Kediri juga mempunyai mutu pendidikan yang baik seperti peningkatan minat siswa tiap tahunnya, prestasi-prestasi siswa yang di raih siswa dalam bidang akademik maupun non akademik.

Hal tersebut juga berlaku di MTsN 3 Nganjuk dalam peningkatan mutu pendidikan madrasah juga bekerja sama dengan pihak internal maupun eksternal dari segi bidang akademik dan non akademik seperti halnya bekerja sama dengan instansi lain, dari dinas kesehatan dan pihak koramil, kepolisian dengan tujuan untuk memajukan mutu madrasah, di dalam madrasah juga mempunyai program unggulan di antaranya ada kelas reguler, kelas unggulan, kelas program 2 tahun dan semua itu prosesnya sangat selektif dalam memilah siswa yang dari heterogen ke homogen yang bertujuan untuk menyeimbangkan

dan memperlancar proses belajar mengajar siswa, dan tentunya dalam hal tersebut sudah ada pengertian atau penyetujuan dari pihak orang tua atau masyarakat terkait program-program yang berlaku dimadrasah tentu peran humas yang menjembatani permasalahan yang berhubungan dengan masyarakat sehingga masyarakat sadar dan bersedia untuk mendukung kesuksesan program tersebut.

Namun dibalik itu masih terdapat beberapa problem yang berkaitan dengan humas MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk dalam meningkatkan mutu pendidikan baik itu di program kerja yang bersifat rutin maupun insidental, maka dari itu pihak lembaga perlu adanya proses pengembangan dan melakukan perubahan-perubahan untuk madrasah kedepannya. jadi permasalahannya bagaimana prosesnya dari manajemen humas dari segi perencanaan hingga perbaikan yang dilakukan lembaga madrasah dalam terlaksananya program yang pada akhirnya untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Berangkat dari permasalahan ini, maka peneliti mengusulkan penelitian yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dan Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Studi Multisitus di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk”. Dengan harapan dalam memfungsikan manajemen humasnya kedua sekolah ini dapat lebih meningkatkan mutu pendidikan.

B. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada paparan konteks penelitian diatas, maka penelitian ini difokuskan pada aspek manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan

mutu pendidikan. Adapun hubungan masyarakat meliputi memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk. Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dijabarkan dalam pertanyaan- pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan hubungan masyarakat dan madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk ?
2. Bagaimana pelaksanaan hubungan masyarakat dan madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk ?
3. Bagaimana evaluasi hubungan masyarakat dan madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses perencanaan hubungan masyarakat dan sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses pelaksanaan hubungan masyarakat dan sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk.

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses evaluasi hubungan masyarakat dan sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTsN 4 Kediri dan MTsN 3 Nganjuk.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terutama berperan dalam dunia pendidikan. Adapaun kegunaan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan keilmuan dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya manajemen hubungan masyarakat dan sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan.
 - b. Penelitian ini dapat menjadikan kontribusi sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya terutama mengenai manajemen hubungan masyarakat dan sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan.
 - c. Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi lembaga pendidikan dalam menerapkan manajemen hubungan masyarakat dan sekolah.
2. Secara praktis
 - a. Bagi lembaga pendidikan
penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi positif atau bahan pertimbangan mengenai manajemen hubungan masyarakat dan sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan.

b. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan literatur atau referensi bagi kampus UIN SATU dan mahasiswa lainnya yang ingin mengembangkan kajian tentang manajemen humas.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah berisi tentang pengertian-pengertian penting yang menjadi titik perhatian dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti. Untuk memberikan arah serta menghindari timbulnya kesalahpahaman maka peneliti terlebih dahulu akan menjelaskan arti dari masing-masing kata yang mendukung judul ini. Adapun penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

1. Penegasan Secara Konseptual

Penegasan konseptual adalah definisi yang diambil dari pendapat atau teori dari pakar sesuai dengan tema yang diteliti.¹² Penegasan konseptual dibutuhkan agar definisi dari teori yang digunakan dalam penelitian tidak menyimpang dari definisi yang sudah ada. Adapun penegasan konseptual dalam penelitian ini, sebagai berikut :

a. Manajemen hubungan masyarakat dan madrasah

Manajemen adalah proses mengatur dan mengelola lembaga dari tahap perencanaan hingga tahap evaluasi agar dapat mencapai

¹² Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi Program Strata Satu*, (Tulungagung : Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2015), 19.

tujuan secara efektif dan efisien. Hubungan masyarakat adalah suatu alat untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara organisasi atau lembaga dengan masyarakat.¹³

Jadi, manajemen hubungan masyarakat adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama yakni tercipta hubungan yang harmonis antara lembaga dengan masyarakat.

b. Mutu pendidikan

Menurut W Edward Deming mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar dan konsumen. Perusahaan yang bermutu adalah perusahaan yang menguasai pangan pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen.¹⁴

Jadi, mutu pendidikan adalah mutu lulusan dan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat atau pihak terkait pendidikan yang diberikan secara memuaskan atau memberikan yang terbaik.

2. Penegasan Secara Operasional

Kerlenger dan David menjelaskan definisi operasional atau penegasan operasional yaitu penegasan arti variabel yang dinyatakan

¹³ Rachmat Satria, “*Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Manajemen Hubungan Masyarakat*”, Vol 07, No. 2 (Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan : 2019), 205.

¹⁴ Alfian Tri Kuntoro, “*Manajemen Mutu Pendidikan Sd Negeri Kalinusu 01 Bumi Ayau Brebes*”, Vol 07, No. 1 (Jurnal Pendidikan; 2019), 92.

dengan cara tertentu untuk mempermudah mengukurnya.¹⁵ Adapun penegasan operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Manajemen Hubungan Masyarakat

Manajemen hubungan masyarakat adalah proses pengelolaan atau mengatur dengan melakukan komunikasi dua arah antar organisasi dengan publik (masyarakat) secara timbal balik dan berkesinambungan dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

b. Mutu Pendidikan

Mutu pendidikan adalah kualitas atau ukuran baik, buruk suatu proses perubahan kemampuan sistem pendidikan dari segi pengelolaan dan juga proses pendidikan itu sendiri.

Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam meningkatkan Mutu Pendidikan (di MTs N 4 Kediri dan MTs N 3 Nganjuk). Adalah langkah yang sistematis mengkaji manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pendidikan, hal ini dilakukan untuk memahami dan mengetahui manajemen hubungan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam humas untuk meningkatkan mutu pendidikan di MTs N 4 Kediri dan MTs N 3 Nganjuk.

¹⁵ Muhammad David Mubarok, *Ipengaruh Istighisah Terhadap Percaya Diri Siswa Dalam Menghadapi Ujian Nasional Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Karangrejo*, (Tulungagung : Skripsi, 2014), 10.