

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di era digital saat ini, lembaga pendidikan menghadapi perkembangan luar biasa dari segi bidang teknologi internet. Hal ini dikarenakan era digital telah mengubah cara pandang masyarakat dalam berkomunikasi dengan lingkungan. Masyarakat sekarang menjadi lebih realistis dalam memilih lembaga pendidikan yang menjadi tempat belajar sesuai dengan perkembangan zaman. Kepercayaan masyarakat terhadap reputasi dan kredibilitas sekolah menjadi salah satu faktor dalam memilih lembaga pendidikan. Sikap masyarakat inilah yang cenderung menuntut lembaga pendidikan untuk meningkatkan citra sekolah yang sudah terbentuk demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat secara terus-menerus.

Citra positif dapat berdampak pada berbagai aspek penting bagi perkembangan sekolah. Menurut Philip Kotler dalam Wahid berpendapat bahwa citra adalah kumpulan keyakinan, ide, dan kesan yang dipegang seseorang mengenai suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut.² Selain itu, Bill Canton dalam Mubarak menyatakan citra adalah kesan, perasaan, penggambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi.³ Dengan

² Abdul Wahid, *Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga* (Jawa Tengah: Fatiha Media, 2023), 7.

³ Nuril Qodri Mubarak, *Membangun Citra Lembaga Pendidikan: Kajian Teori, Studi Kasus Dan Implementasi* (Malang: Literasi Nusantara, 2019), 35-36.

kata lain, dapat disimpulkan bahwa citra merupakan persepsi masyarakat terhadap suatu lembaga atau perusahaan yang berkaitan dengan produk yang dihasilkan.

Lembaga pendidikan selain berfokus pada pengembangan karakter dan akademik siswa, juga memperhatikan hubungannya dengan pihak yang terlibat seperti siswa, wali murid, lembaga eksternal, dan masyarakat luas. Oleh karena itu, dalam setiap lembaga pendidikan memiliki unit Humas (hubungan masyarakat) yang bertugas untuk membangun komunikasi dan mengelola informasi yang keluar, sehingga hal tersebut dapat berdampak pada citra sekolah. Seorang humas berperan dalam membentuk dan mempertahankan citra positif serta menyesuaikan programnya dengan perkembangan zaman dan teknologi. Hal ini menjadikan humas sekolah untuk dapat manajemen secara matang pemanfaatan teknologi di era digital melalui program humas yang baik di setiap madrasah.

Humas memiliki tanggung jawab pada seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara *continue* untuk mendapatkan simpati dari masyarakat.⁴ Dalam perannya sebagai jembatan penghubung antara madrasah dengan masyarakat, humas sekolah dapat memanfaatkan teknologi yang ada saat ini. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan media digital secara efektif sebagai sarana penyebaran informasi.

⁴ Shabrina Ratu Alam Shufiatuddin dan I'anatut Tazkiyah, "Konsep Manajemen Dan Fungsi Humas Pada Pimpinan Di Lembaga Pendidikan Islam." *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no 3 (Agustus, 2023): 237.

Pada era digital ini, humas sekolah dapat memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang, salah satunya dengan mengelola media digital. Media digital merujuk pada penggunaan perangkat elektronik untuk membuat, menyimpan, mengedit, serta mempublikasikan informasi. Hal ini tentu berbeda dengan zaman dahulu yang masih tradisional dengan menggunakan Koran atau majalah tanpa memanfaatkan teknologi komputer dan internet. Media digital mengacu pada konten yang disampaikan melalui platform elektronik seperti internet. Hal ini mencakup berbagai bentuk media seperti teks, gambar, audio, dan video yang dapat diakses dan dibagikan secara digital.

Perkembangan media digital di era ini telah membawa dampak yang signifikan di berbagai bidang, khususnya di lembaga pendidikan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Adapun hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amirotun Nahdliyah dan Ahmad Faqih dengan judul “Promosi Media Sosial Dalam Meningkatkan Citra Positif Dan Kuantitas Peserta Didik MTs Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa, citra dan kuantitas dibentuk karena strategi komunikasi yang dinilai baik oleh masyarakat. Dimana MTs Al-Amiriyyah Blokagung menjaga keterbukaan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat mempengaruhi citra dan kuantitas madrasah.⁵ Keterbukaan informasi ini dapat diimplementasikan

⁵ Amirotun Nahdliyah dan Ahmad Faqih Badrul Murtaja, "Promosi Media Sosial Dalam Meningkatkan Citra Positif Dan Kuantitas Peserta Didik MTs Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi." *JMPAI: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam* 2, no.2 (29 Maret, 2024): 116.

lembaga pendidikan dengan memanfaatkan publikasi di media digital sebagai sarana komunikasi antar madrasah dan masyarakat.

Selain itu, untuk mendukung penelitian tersebut terdapat penelitian lainnya yang disusun oleh Yuni Fitriani dengan judul “Analisis Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan berkembangnya penggunaan internet yang demikian pesat, maka arus pertukaran informasi dapat terjadi dalam hitungan detik salah satunya melalui inovasi dalam interaksi sosial yaitu media sosial. Media sosial saat ini tidak hanya sekedar untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan orang-orang baru tetapi juga sebagai sarana penyebaran informasi.⁶ Dan media sosial ini merupakan bentuk perkembangan dari media digital yang paling populer.

Dari penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah hampir sepenuhnya menggunakan perangkat digital untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Di lingkup pendidikan, era digital juga mempengaruhi cara penyebaran informasi kepada masyarakat yang sudah lebih efisien jika menggunakan perangkat digital. Karena mereka dapat mengakses informasi atau profil lembaga manapun hanya dengan menggunakan perangkat elektronik.

Dilansir dari data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024

⁶ Yuni Fitriani, “Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Paradigma* 19, no. 2 (September, 2017): 148.

mencapai 221.563.479 jiwa dari total 278.696.200 jiwa penduduk pada tahun 2023.⁷ Internet sendiri merupakan penghasil komponen-komponen, yang salah satunya adalah media sosial yang dapat digunakan humas sekolah sebagai sarana keterbukaan informasi kepada masyarakat. Dan kemajuan ini hanya bisa dirasakan ketika manusia memasuki era digital yang dengan segala kemajuan dan perubahannya dapat membantu kinerja manusia. Data tersebut cukup menunjukkan bahwa masyarakat selalu berselancar di internet dengan memanfaatkan media digital yang ada dalam berkomunikasi atau mencari informasi.

Namun, humas di lembaga pendidikan masih relatif rendah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi di era digital. Banyak institusi pendidikan yang belum sepenuhnya mengeksplorasi potensi ini yang bisa disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu kurangnya sumber daya, akses infrastruktur yang terbatas, dan minimnya konten yang berkualitas. Hal ini cukup berbanding terbalik dengan banyaknya jumlah masyarakat yang sudah menggunakan perangkat elektronik dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan untuk mengetahui reputasi sekolah, masyarakat biasanya menggunakan media sosial untuk melihat program dan kegiatan sekolah tersebut. Sehingga, dari hal inilah citra sebuah sekolah dapat terbentuk dengan sendirinya.

Berangkat dari hal tersebut, penulis ingin melakukan penelitian di MTsN 1 Tulungagung yang merupakan salah satu madrasah yang

⁷ APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), “*APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*”, diakses pada tanggal 08 September, 2024, <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.

berkemajuan sesuai dengan perkembangan zaman, madrasah ini terletak di Desa Beji, Kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung. Di tahun 2023 madrasah ini melaksanakan peluncuran Madrasah Digital yang dihadiri oleh para petinggi Kemenag Provinsi Jawa Timur. MTsN 1 Tulungagung memiliki beberapa platform media digital seperti website sekolah, instagram, facebook, dan berita digital dengan nama “highlight matsaneta one” yang dimanfaatkan untuk promosi dan membagikan program beserta kegiatan madrasah untuk dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Madrasah melalui Publikasi Digital pada Highlight Matsaneta One di MTsN 1 Tulungagung**”. Penelitian ini bertujuan guna menelaah secara mendalam bagaimana lembaga madrasah menghadapi era digital yang memunculkan teknologi informasi dan komunikasi seperti adanya media digital yang sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat, melalui hal ini lembaga madrasah dapat meningkatkan citra positif mereka yang sudah dibangun.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti mengambil fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan humas dalam mengelola *Highlight Matsaneta One* untuk meningkatkan citra di MTsN 1 Tulungagung ?

2. Bagaimana pelaksanaan publikasi *Highlight Matsaneta One* untuk meningkatkan citra di MTsN 1 Tulungagung ?
3. Bagaimana evaluasi humas dalam mengelola *Highlight Matsaneta One* untuk meningkatkan citra di MTsN 1 Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan rancangan humas dalam mengelola *Highlight Matsaneta One* untuk meningkatkan citra di MTsN 1 Tulungagung
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan publikasi *Highlight Matsaneta One* untuk meningkatkan citra di MTsN 1 Tulungagung
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi humas dalam mengelola *Highlight Matsaneta One* untuk meningkatkan citra di MTsN 1 Tulungagung

D. Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini, maka diharapkan bisa memberikan wawasan terkait manajemen humas dalam meningkatkan citra madrasah melalui pengelolaan publikasi digital baik secara teoritis atau praktis kepada pembaca. Dan manfaat yang diharapkan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan tentang manajemen humas dalam meningkatkan citra madrasah melalui publikasi digital.

2. Manfaat Praktis

Tujuan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sumber masukan, khususnya kepada :

- A. Bagi MTsN 1 Tulungagung, dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan publikasi secara digital untuk meningkatkan citra lembaga madrasah.
- B. Bagi humas madrasah, dapat menjadi motivasi untuk terus mengembangkan pengelolaan publikasi digital dan membuat konten berkualitas dalam rangka meningkatkan citra lembaga madrasah.
- C. Bagi jurusan, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya, khususnya prodi Manajemen Pendidikan Islam. Terutama bagi yang ingin mengambil aspek manajemen humas dalam meningkatkan citra sekolah.
- D. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai pengalaman dan wawasan baru dalam menyusun karya ilmiah.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah disini dimaksudkan untuk menghindari adanya kesalahan pemahaman makna yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Madrasah Melalui Publikasi Digital Pada

Highlight Matsaneta One di MTsN 1 Tulungagung”. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. Manajemen Humas

Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, yakni dari kata *to manage* yang berarti mengurus, mengelola, atau mengatur. Oleh sebab itu, apabila sesuatu organisasi atau kelompok orang yang gagal mencapai tujuannya sering disebut *Mismanagement*, artinya salah urus, salah kelola atau salah pengaturan.⁸ Terry dalam Herry Kusnandi mengartikan manajemen sebagai serangkaian proses unik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menetapkan dan mencapai berbagai sasaran yang sudah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya.⁹

Horward Bonham dalam Dakir, menyatakan bahwa humas adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik

⁸ Herry Krisnandi, Suryono Efendi, dan Edi Sugiono, *Pengantar Manajemen: Panduan Menguasai Ilmu Manajemen* (Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019), 3.

⁹ *Ibid.*, 4.

terhadap seseorang atau sesuatu badan.¹⁰ Sehingga, dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen humas adalah proses pengelolaan komunikasi yang efektif, dalam membentuk reputasi organisasi yang baik.

b. Citra Madrasah

Citra merupakan aset berharga yang harus dimiliki lembaga sebagai bukti keberadaan dan kualitas, termasuk program dan prestasi sekolah yang juga menjadi indikator keberhasilan sekolah. Menurut Hidayat dan Machali dalam Basuki menyatakan bahwa, citra positif sekolah dapat dibentuk dengan memberikan informasi kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan sehingga dirasakan olehnya.¹¹ Mendukung pendapat tersebut, citra menurut Kotler dan Keller adalah ide, kepercayaan atau kesan terhadap suatu objek sesuai dengan pemahamannya.¹²

Citra madrasah menjadi hal yang harus diperhatikan karena dapat menjadi penentu keberhasilan lembaga pendidikan untuk menuju kejayaannya, bahkan rata-rata orang tua juga memasukkan anaknya ke sekolah yang memiliki citra yang bagus. Oleh karena itu, menurut pemahaman di atas dapat

¹⁰ Dakir, *Manajemen Humas: di Lembaga Pendidikan Era Global*, (Yogyakarta: K-Media, 2018), 68.

¹¹ Basuki Budiyatmo dan Ade Iriani, "Membangun Citra Sekolah Berdasarkan *Marketing Mix* Untuk Meningkatkan Jumlah Peserta Didik." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 9, no 2 (Juli-Desember, 2022): 239.

¹² *Ibid.*, 239.

disimpulkan bahwa citra madrasah adalah gambaran yang sengaja dibentuk lembaga madrasah untuk masyarakat agar selalu diingat dan tidak mudah dilupakan.

c. Publikasi Digital

Publikasi digital merupakan produk layanan yang diberikan kepada masyarakat berupa akses yang cepat, kapan saja, dan dimana saja yang dapat diakses untuk mengetahui seputar kegiatan yang dilakukan oleh lembaga terkait, melalui media sosial. Sedangkan, media digital merupakan sarana yang dapat dibuat dan dimodifikasi oleh suatu instansi atau lembaga melalui perangkat elektronik. Media digital ini dapat berupa kombinasi huruf, gambar, video, atau suara dalam format digital tertentu.

Media digital yang sering dimanfaatkan oleh suatu lembaga untuk membentuk citra mereka seperti media sosial (Instagram, facebook, dll). Dalam lingkup pendidikan, media digital merupakan lingkungan belajar yang menggunakan teknologi sebagai alat pembelajaran.¹³

d. *Highlight Matsaneta One*

Highlight Matsaneta One merupakan layanan yang dimiliki oleh MTsN 1 Tulungagung dalam membagikan informasi seputar kegiatan madrasah. *Highlight Matsaneta One*

¹³ Anisyah Yuniarti, "Media Konvensional dan Media Digital dalam Pembelajaran", *Journal Education and Technology* 4, no. 2 (Desember, 2023): 86.

ini merupakan koran elektronik yang dikembangkan dan dikelola oleh tim humas MTsN 1 Tulungagung untuk mempermudah proses penyebaran informasi kepada warga sekolah dan masyarakat luas.

2. Penegasan Operasional

Adapun penegasan operasional dari “Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Madrasah melalui Publikasi Digital pada Highlight Matsaneta One di MTsN 1 Tulungagung”. Ini adalah terkait manajemen yang dilakukan oleh humas MTsN 1 Tulungagung guna meningkatkan citra lembaga madrasah yang sudah dengan sengaja dibentuk sejak lama secara positif. Dalam menyikapi kemajuan teknologi informasi di era digital ini, pihak humas dapat terus berkreasi untuk membuat konten baik berupa teks, video atau foto yang dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi akan program atau kegiatan yang sekolah laksanakan melalui publikasi media digital. Selain dalam hal penyebaran informasi, pihak humas juga dapat menjalin komunikasi yang baik dengan publik, serta menjalin hubungan yang baik dengan *stakeholder* lainnya.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman secara utuh mengenai penelitian ini, peneliti membagi ke dalam enam bab yang saling berhubungan dan berurutan secara sistematis. Bagian awal skripsi ini memuat hal-hal yang

bersifat formalitas yaitu halaman sampul depan, halaman judul, lembar persetujuan, lembar pengesahan, motto, halaman persembahan, prakata, daftar isi, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, daftar tabel, dan abstrak.

Sedangkan bagian utama skripsi terdiri dari 6 bab, yaitu sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, terdiri dari:
 - a. Konteks penelitian, yang menjadi pijakan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap judul Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah Melalui Publikasi Digital Pada Highlight Matsaneta One di MTsN 1 Tulungagung.
 - b. Fokus penelitian, memunculkan fokus masalah yang harus ditemukan jawabannya melalui penelitian.
 - c. Tujuan penelitian, sebagai titik pencapaian dari penelitian ini dan harapan dari fokus penelitian yang sudah terbentuk.
 - d. Penegasan istilah, berisi penegasan istilah dalam penelitian yang dapat mengandung interpretasi beragam.
 - e. Sistematika pembahasan, menjelaskan urutan-urutan yang akan dibahas dalam penyusunan laporan penelitian.
2. Bab II Kajian Pustaka, terdiri dari:
 - a. Deskripsi teori, membahas mengenai teori-teori yang digunakan sebagai penunjang penelitian.

- b. Penelitian terdahulu, yang memaparkan tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penelitian yang diambil.
 - c. Paradigma penelitian, berisi tentang pola penelitian yang akan dilakukan yang menjadi dasar bagi praktik penelitian.
3. Bab III Metode penelitian, terdiri dari:
- a. Rancangan penelitian, menjelaskan bagaimana peneliti memilih pendekatan dan jenis penelitian yang diambil.
 - b. Kehadiran peneliti, menjelaskan tentang fungsi peneliti sebagai *instrument* sekaligus pengumpul data.
 - c. Lokasi penelitian, menjelaskan tentang karakteristik dan alasan peneliti mengambil lokasi tersebut.
 - d. Sumber data, menjelaskan tentang dari mana dan dari siapa data tersebut diperoleh secara rinci.
 - e. Teknik pengumpulan data, mengemukakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, misalnya observasi, wawancara, dan dokumentasi.
 - f. Analisa data, menguraikan tentang proses yang dilakukan peneliti untuk mengolah data yang didapatkan untuk disajikan temuannya.
 - g. Pengecekan keabsahan temuan, memuat uraian-uraian tentang usaha-usaha peneliti untuk memperoleh keabsahan data.

- h. Tahap-tahap penelitian, menjelaskan tentang proses waktu penelitian sampai ke tahap penulisan laporan.
- 4. Bab IV Paparan data dan hasil penelitian terdiri dari:
 - a. Deskripsi data, menjelaskan tentang informasi yang sudah dikumpulkan peneliti melalui prosedur pengumpulan data.
 - b. Temuan penelitian, merupakan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk pola, tema, dan motif yang muncul dari data.
- 5. Bab V Pembahasan, terdiri dari pemaparan terkait fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya.
- 6. Bab VI Penutup, terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran yang ditujukan pada pengelola objek penelitian atau peneliti lainnya yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian yang sudah diselesaikan.