

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori dan Konsep

Dalam sub bab ini akan dibahas teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan tema penelitian. Disini penulis akan memaparkan teori dan konsep dari para ahli terkait dengan manajemen, hubungan masyarakat atau humas, dan masyarakat internal dan eksternal madrasah.

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Setiap kegiatan dalam organisasi memerlukan manajemen begitu pula dengan kegiatan dalam hubungan masyarakat di lembaga pendidikan. manajemen banyak diartikan sebagai ilmu dan seni dalam mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain yang berarti manajemen dapat dilakukan apabila dalam pencapaian tujuan tersebut tidak hanya dilakukan oleh seseorang tapi juga oleh banyak orang. Manajemen dalam arti luas, menunjuk pada rangkaian kegiatan, mulai dari perencanaan akan dilaksanakannya kegiatan sampai penilaiannya. Manajemen dalam arti sempit, terbatas pada inti kegiatan nyata, mengatur atau mengelola kelancaran kegiatannya, mengatur kecekatan personil yang melaksanakan, pengaturan sarana pendukung, pengaturan dana dan lain-lain.¹

¹ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta:Aditya Media, 2009), 2.

Sistem organisasi adalah integritas berbagai komponen yang saling mempengaruhi dan berperan menurut tugas dan fungsi masing-masing sekaligus terkait dengan komponen-komponen administratif. Sebelum mengetahui lebih lanjut perlu kita ketahui pengertian manajemen sebagai dasar sebelum kita menerapkan ilmu manajemen di organisasi manapun. Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *to manage* yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola.

Menurut Melayu S.P. Hasibun manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, dalam organisasi terdapat dua sistem yaitu sistem organisasi dan sistem administrasi.² Sedangkan para ahli berbeda-beda dalam memberikan pendapat terkait pengertian manajemen, adapun manajemen menurut para ahli yaitu sebagai berikut:³

- 1) G.R. Terry mengatakan bahwa manajemen merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 2) James A.F. Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), 14.

³ *Ibid.*, 15.

- 3) Lawrence A. Appley dan Oey Liang Lee menjelaskan bahwa sebagai seni dan ilmu, dalam manajemen terdapat strategi memanfaatkan tenaga dan pikiran orang lain untuk melaksanakan aktivitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- 4) Dalam Encyclopedia of the Social Science dikatakan bahwa manajemen adalah proses pelaksanaan program untuk mencapai tujuan tertentu yang diselenggarakan dan diawasi.
- 5) Menurut Saefullah manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dengan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴

Dari paparan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah seni mengatur sumber daya manusia agar mampu mengaktualisasi diri sesuai dengan kemampuannya dalam mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi, intinya manajemen adalah seni menggerakkan orang lain untuk berbuat positif demi kebaikan bersama.

b. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan elemen-elemen dasar yang melekat dalam proses manajerial sebagai acuan dasar bagi manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi manajemen pertama kali diperkenalkan oleh seorang industrialis Prancis bernama Henry Fayol. Menurut Fayol seperti yang dikutip Agus dalam bukunya

⁴ Saefullah. *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 2-3.

ada lima fungsi manajemen, yaitu *planning, commanding, coordinating, and controlling* yang disingkat PCCC.⁵

Selain itu, Fayol juga mengetengahkan empat belas prinsip administrasi yang sangat terkenal yaitu: 1) Divisi Kerja, 2) Otoritas, 3) Disiplin, 4) Kesatuan Komando, 5) Kesatuan arahan, 6) Sunordinat Individu, 7) Penggajian, 8) Sentralisasi, 9) Rentang Kendali, 10) Perintah, 11) Pemerataan, 12) Stabilitas Personel, 13) Inisiatif, 14) Semangat Tim (*esprit de corps*)

Gullick seperti yang dikutip Agus adalah seorang yang berpengalaman di bidang industri dan pemerintahan. Fungsi-fungsi manajemen Gullick yaitu *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting* dengan akronim POSCoRB. Gullick telag menyumbangkan pemikiran yang terkenal dengan departementasinya untuk melakukan pengorganisasian.⁶

Mooney seperti yang dikutip oleh Agus ia mendefinisikan organisasi sebagai kelompok dua orang atau lebih yang bergabung untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk merancang organisasi perlu memperhatikan empat prinsip, yaitu 1) koordinasi, syarat adanya koordinasi meliputi wewenang, saling melayani, doktrin (perumusan tujuan), dan disiplin; 2) skalar, proses skalar mempunyai prinsip, prospek, dan pengaruh sendiri yang tercermin dari kepemimpinan, delegasi, dan

⁵ Agus Zaenul Fitri, *Manajemen Mutu dan Organisasi di Perguruan Tinggi*, (Tulungagung: STAIN Tulungagung Press, 2013), 29.

⁶ *Ibid.*, 30.

definisi fungsional; 3) fungsional, fungsionalisme bermacam-macam tugas yang berbeda, 4) prinsip staf, kejelasan perbedaan antara staf dan line.

Namun saat ini keempat belas aspek tersebut diringkas menjadi tiga yaitu:⁷

- 1) Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki.
- 2) Pelaksanaan (*implementing*). Yaitu proses eksekusi dari rencana yang telah dibuat agar diimplementasikan di lapangan dengan benar.
- 3) Evaluasi (*evaluation*) dilakukan setelah selesainya pelaksanaan dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Hubungan Masyarakat (Humas/*Public Relations*)

a. Pengertian humas

Menurut Oemi Abdurrachman M.A. seperti yang dikutip oleh Sulistyorini hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan dan mengembangkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.⁸ Humas merupakan fungsi manajemen yang diadakan untuk menilai dan menyimpulkan sikap-sikap publik, menyesuaikan *policy* dan prosedur instansi atau organisasi untuk mendapatkan pengertian dan dukungan masyarakat.⁹

⁷ Agus Zaenul Fitri, *Manajemen Mutu dan Organisasi di Perguruan Tinggi...*, 31.

⁸ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam, Konsep, Strategi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 144.

⁹ Baharuddin dan Moh. Makin, *Manajemen Pendidikan Islam Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggul*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 90.

Menurut E. Mulyasa seperti yang dikutip oleh Mujamil dalam bukunya proses kegiatan sekolah yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya, dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah.¹⁰ Simpati masyarakat akan tumbuh melalui upaya-upaya sekolah dalam menjalin hubungan secara intensif dan proaktif di samping membangun citra lembaga yang baik.

b. Tujuan humas

Humas atau *public relations* pada hakikatnya adalah aktivitas, maka sebenarnya tujuan humas dapat dianalogikan dengan tujuan komunikasi, yakni adanya penguatan dan perubahan kognisi, afeksi dan perilaku komunikannya. Bila kita bawa ke tujuan humas, maka tujuan humas adalah terjaga dan terbentuknya kognisi, afeksi, dan perilaku positif publik terhadap organisasi/lembaga.¹¹

Namun karena kata “*relations*” menunjukkan kata kerja aktif, maka harus dilihat tujuan ini berdasarkan kepentingan kedua belah pihak (organisasi dan publik). Artinya, meskipun humas pada dasarnya “milik” organisasi/lembaga yang membayarnya, namun tujuan humas hendaknya

¹⁰ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 184.

¹¹ Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 20.

dipandang sebagai tujuan yang netral atau bersifat katalisator antara tujuan organisasi/lembaga dengan tujuan publik.¹²

Menurut Elsbree dan McNally dalam Ngalim Purwanto yang dikutip oleh Chusnul Chotimah menjelaskan bahwa ada tiga tujuan pokok *public relations* di lembaga pendidikan, yaitu:¹³

- 1) Untuk mengembangkan mutu belajar dan pertumbuhan anak atau mahasiswa.
- 2) Untuk mempertinggi tujuan-tujuan dan mutu kehidupan masyarakat.
- 3) Untuk mengembangkan pengertian, antusiasme masyarakat, dalam membantu pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

c. Fungsi dan tugas humas

Fungsi utama Public Relations sebagai berikut:

1. Bertindak sebagai *communicator* dalam kegiatan komunikasi pada organisasi perusahaan, prosesnya berlangsung dalam dua arah timbal balik (*two way traffic reciprocal communication*). Dalam hal ini, di satu pihak melakukan fungsi komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik (*public opinion*).
2. Membangun atau membina hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran, yaitu publik internal dan eksternal. Khususnya dalam menciptakan saling mempercayai (*mutually*

¹² *Ibid.*,

¹³ Chusnul Chotimah, *Manajemen Public Relations Integratif*, (Tulungagung:STAIN Tulungagung Press, 2013), 57.

understanding) dan saling memperoleh manfaat bersama (*mutually symbiosis*) antara lembaga/organisasi perusahaan dan publiknya.

3. Peranan *back up management* dan sebelumnya dijelaskan bahwa fungsi Public Relations melekat pada fungsi manajemen, menurut teori bahwa proses tersebut melalui tahapan yang terkenal POAC, yaitu singkatan dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggiatan), dan *controlling* (pengawasan).
4. Menciptakan citra perusahaan atau lembaga (*corporate image*) yang merupakan tujuan (*goals*) akhir dari suatu aktivitas program kerja PR campaign (kampanye PR), baik untuk keperluan publikasi maupun promosi.

Berbicara fungsi berarti berbicara masalah kegunaan humas dalam mencapai tujuan organisasi/lembaga. Frida Kusumawati menyebutkan fungsi public relations yang dikutip dari Cutlip dan Center, yaitu:¹⁴

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- 2) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.
- 3) Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
- 4) Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

¹⁴ FridaKusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat ...* 22-24.

Adapun fungsi manajemen public relations menurut Nasution yang dikutip dari Chusnul Chotimah antara lain:¹⁵

- 1) Mampu menjadi mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung dan komunikasi tidak langsung kepada pimpinan lembaga dan publik intern.
- 2) Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai pengelola informasi kepada publik intern dan publik ekstern, seperti menyampaikan informasi kepada pers dan promosi.
- 3) Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.
- 4) Membantu mencari solusi dan menyelesaikan masalah antar lembaga pendidikan dengan masyarakat.
- 5) Public relations bertindak sebagai mediator untuk membantu kepala sekolah mendengarkan kritikan, saran dan harapan masyarakat, dan sebaliknya public relations juga harus mampu menjelaskan informasi dan kebijakan dari kepala sekolah.
- 6) Public relations membantu mengatasi permasalahan yang terjadi pada lembaga pendidikan dengan memberikan masukan kepada pimpinan.

Menurut “Official Statement Of Public Relations” dari Public Relations Society of America seperti yang dikutip Cutlip dalam bukunya Fungsi PR mencakup hal-hal berikut:¹⁶

¹⁵ Chusnul Chotimah, *Manajemen Public Relations Integratif...*, 51-52.

¹⁶ Cutlip, Center, & Broom, *Effective Public Relations*, (Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2009), 7.

- 1) Memperkirakan, menganalisis, dan menginterpretasikan opini dan sikap publik, dan isu–isu yang mungkin mempengaruhi operasi dan rencana organisasi, baik itu pengaruh buruk maupun baik.
- 2) Memberikan saran kepada manajemen di semua level di dalam organisasi sehubungan dengan pembuat keputusan, jalannya tindakan, dan komunikasi dan mempertimbangkan ramifikasi publik dan tanggung jawab sosial atau kewarganegaraan organisasi.
- 3) Meriset, melaksanakan, dan mengevaluasi secara rutin program program aksi dan komunikasi untuk mendapatkan pemahaman publik yang dibutuhkan untuk kesuksesan organisasi. Ini mungkin mencakup program marketing, finansial, pengumpulan dana, karyawan, komunitas atau hubungan pemerintah, dan program-program lain.
- 4) Merencanakan dan mengimplementasikan usaha organisasi untuk mempengaruhi atau mengubah kebijakan publik.
- 5) Menentukan tujuan, rencana, anggaran, rekrutmen dan training staf, mengembangkan fasilitas ringkasnya, mengelola sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan semua hal tersebut.

Contoh-contoh ilmu pengetahuan yang dibutuhkan dalam praktik PR profesional adalah seni komunikasi, psikologi, psikologi sosial, sosiologi, ilmu politik, ekonomi, dan prinsip manajemen dan etika. Pengetahuan teknis dan keahlian teknik dibutuhkan untuk riset opini, analisis isu publik, relasi media, direct mail, publikasi advertising institusional, produksi film/video, acara special, pidato, dan presentasi.

Soemirat & Ardianto menyatakan bahwa ruang lingkup tugas PR yaitu:¹⁷

a) Ke dalam:

- (1) membina sikap mental karyawan agar dalam diri mereka tumbuh ketaatan, kepatuhan, dedikasi terhadap lembaga/perusahaan di mana mereka bekerja.
- (2) Menumbuhkan semangat korp atau kelompok yang sehat dan dinamis
- (3) Mendorong tumbuhnya kesadaran lembaga atau perusahaan.

b) Ke luar: mengusahakan tumbuhnya sikap dan citra (*image*) publik yang positif terhadap segala kebijakan dan langkah-tindakan organisasi/perusahaan.

Ada tiga tugas humas dalam organisasi/lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas. Ketiga tugas tersebut adalah sebagai berikut:¹⁸

- 1) Menginterpretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecenderungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi/lembaga. Tugas humas adalah merubah publik yang tidak tahu menjadi tahu, yang apatis menjadi peduli, yang berprasangka menjadi menerima, dan yang memusuhi menjadi simpati.
- 2) Mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik. Kepentingan organisasi/lembaga dapat jadi jauh berbeda dengan

¹⁷ Sholeh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations...*, 89.

¹⁸ FridaKusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat ...* 25.

kepentingan publik dan sebaliknya, namun dapat juga kepentingan ini sedikit berbeda bahkan dapat juga kepentingannya sama. Dalam kondisi yang manapun, tugas humas adalah mempertemukan kepentingan ini menjadi saling dimengerti, dipahami, dihormati, dan dilaksanakan. Bila kepentingannya berbeda, maka humas dapat bertugas untuk menghubungkannya.

- 3) Mengevaluasi program-program organisasi/lembaga, khususnya yang berkaitan dengan publik. Tugas mengevaluasi program manajemen ini mensyaratkan kedudukan dan wewenang humas yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti humas memiliki wewenang untuk memberi nasihat apakah suatu program sebaiknya diteruskan ataupun ditunda ataupun dihentikan. Disini humas bertugas untuk senantiasa memonitor semua program.

Adapun fungsi dan tujuan PR dapat di simpulkan untuk menumbuhkan, mengembangkan dan membina hubungan baik antar organisasi yang saling menguntungkan dengan publiknya. Menurut Cutlip & Center dalam Abdurachman, proses PR sepenuhnya mengacu kepada pendekatan manajerial. Proses ini terdiri dari: *fact finding, planning, communication, dan evaluation*. Kasali mengadopsinya menjadi: pengumpulan fakta, definisi permasalahan, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, serta evaluasi.¹⁹

¹⁹ Oemi Abdurrahman, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2001), 31.

1. *Fact finding* adalah mencari dan mengumpulkan fakta/data sebelum melakukan tindakan. Misalnya PR sebelum melakukan suatu kegiatan harus terlebih dahulu mengetahui, misalnya : apa yang diperlukan publik, siapa saja yang termasuk kedalam publik, bagaimana keadaan publik dipandang dari berbagai faktor.
2. *Planning* adalah berdasarkan fakta membuat rencana tentang apa yang harus dilakukan dalam menghadapi berbagai masalah itu.
3. *Communicating* adalah rencana yang disusun dengan baik kemudian dikomunikasikan atau dilakukan kegiatan operasional.
4. *Evaluation* adalah mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan, apakah tujuan sudah tercapai atau belum. Evaluasi itu dapat dilakukan secara kontinyu. Hasil evaluasi ini menjadi dasar kegiatan PR berikutnya. Kasali menegaskan bahwa proses PR memperlihatkan dengan jelas pelaksanaan tugas PR bukan semata-mata melakukan aksi melainkan membutuhkan rencana-rencana dan diikuti langkah-langkah pengendalian melalui proses evaluasi.²⁰

Proses PR selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian. berikut ini adalah empat langkah yang biasa dilakukan dalam proses PR.

1. Definisikan Permasalahan

Begitu pula dalam PR, seorang praktisi PR harus dapat mengenal symptom dan penyebabnya.

²⁰ Sholeh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations...*, 90.

2. Perencanaan dan Program

Pada tahap ini seorang praktisi PR sudah menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah pemecahan atau pencegahan.

3. Aksi dan Komunikasi

Banyak praktisi PR sering melupakan kedua proses di atas dan langsung masuk ke tahap ketiga, yaitu langsung melakukan aksi dan komunikasi berdasarkan asumsi pribadi. Meski tidak jarang tindakan itu membawa hasil yang tidak buruk, langkah ini sama sekali tidak disarankan karena terlalu tinggi resikonya bagi citra perusahaan.

4. Evaluasi Program

Proses PR selalu dimulai dari mengumpulkan fakta dan diakhiri pula dengan pengumpulan data. Untuk mengetahui apakah prosesnya sudah selesai atau belum, seorang praktisi PR perlu melakukan evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil.

d. Peran Humas

Menurut Ruslan mengutip Dozier dan Broom bahwa peranan *public relations* di bagi empat katogori dalam suatu organisasi yaitu:²¹

- 1) Tenaga ahli (*Expert prescriber*). Sebagai praktisi public relations yang berpengalaman dan berkemampuan tinggi dapat untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

²¹ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), 140.

- 2) Fasilitator komunikasi (*Communication fasilitator*). Dalam hal ini, praktisi public relations bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi yang bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi pada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dilaksanakan oleh public relations bersangkutan dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, dan toleransi yang baik dari ke dua belah pihak.
- 3) Proses fasilitator pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*). Peranan ini merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat sehingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.
- 4) Teknik komunikasi (*Communication technician*). Kegiatan public relations pada hakikatnya merupakan bagian dari teknik kegiatan berkomunikasi dengan ciri khas komunikasi dua arah (*two ways traafic communication*) antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan publiknya atau sebaliknya. Setelah melakukan kegiatan komunikasi tersebut, pihak public relations menganalisa untuk mengetahui efeknya atau feed back, apakah berdampak baik terhadap citra, atau sebaliknya menjadi negatif sehingga kurang menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi yang bersangkutan.

Sebagai bagian dari manajemen suatu perusahaan, maka public relations juga memiliki peranan untuk melakukan komunikasi dua arah timbal balik antara perusahaan dengan publiknya. Karenanya peranan *public relations* dalam manajemen suatu perusahaan terlihat dalam aktivitas pokok *public relations* yaitu:

- 1) Mengevaluasi sikap atau opini publik,
- 2) Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur perusahaan dengan kepentingan publiknya,
- 3) Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas public relations.

Dari peranan yang tertera di atas penulis dapat menyimpulkan humas mempunyai empat fungsi peranan di antaranya yakni *Expert Preciber Communication, Problem Solving Process Facilitator, Communication Fasilitator, Technician Communicator*. Dalam peranan tersebut Public Relations menempati posisi penting.

3. Humas dalam Pandangan Islam

Islam mengatur segala hal dan aktifitas dalam kehidupan manusia secara jelas, baik aktifitas manusia dalam berhubungan dengan sesama manusia, dengan Tuhannya, juga bagaimana manusia memperlakukan hewan, tumbuhan dan alam semesta. Dalam berhubungan dengan sesama manusia, dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum

muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal, interpersonal dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain. Humas yang memiliki aktifitas utama dalam membangun komunikasi antar lembaga pendidikan dengan masyarakat perlu berpedoman dengan prinsip-prinsip, kaidah-kaidah dan etika berkomunikasi sebagaimana yang digariskan Allah dan Rasul-Nya. Maka dalam perspektif Islam humas tidak boleh melaksanakan komunikasi dengan penuh kebohongan, menjelekkkan pihak lain, dan segala bentuk komunikasi lain yang bertentangan dengan etika. Adapun Jalaluddin Rahmat menyebutkan enam prinsip komunikasi dalam perspektif Islam sebagai berikut:²²

- a. Qaulan Sadida (perkataan yang benar, jujur) Hendaknya komunikasi yang dilakukan humas dapat memberikan informasi-informasi yang benar dan jujur. Humas mengatakan apa yang benar-benar ada dalam lembaganya dan tidak mengada-ngada sesuatu yang tidak ada. sebagaimana terdapat dalam Surat An-Nisa' ayat 9:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا
عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

*Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar. (QS. An-Nisa':9).*²³

²² Jalaluddin Rahmat, Prinsip-Prinsip Komunikasi Menurut Al- Qur'an. *Jurnal Komunikasi* Vol I, 35.

²³ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Cv-Art, 2005), 78.

b. Qaulan Maysura (perkataan yang ringan)

Humas juga perlu memperhatikan cara berkomunikasi kepada komunikannya, agar komunikasi dengan mudah memahami maksud dan juga mudah menangkap informasi dari komunikasi yang dilakukan oleh humas. Hal ini sebagaimana dalam Surat Al-Isra' ayat 28:

وَأِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٢٨﴾

Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas. (QS. Al-Isra': 28).²⁴

c. Qaulan Baligha (tepat sasaran, komunikatif, to the point, mudah dimengerti)

Dalam berkomunikasi tentunya yang diharapkan adalah komunikator dapat menyampaikan informasinya dengan tepat mudah dipahami, sehingga mampu memberikan efek pada komunikannya. Dengan demikian humas juga perlu memahami karakteristik sasaran komunikasinya, sehingga tujuan komunikasi humas dapat tercapai. Sebagaimana Surat An-Nisa' ayat 63:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٣﴾

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka,

²⁴ Ibid., 285.

dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.(QS. An-Nisa': 63).²⁵

d. Qaulan Karima (perkataan yang mulia)

Al-Isra': 23

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِمَّا يَبُلُغَنَّ
عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا
تَنْهَرَهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia. (QS. Al-Isra': 23).²⁶

e. Qaulan Layyinan (perkataan yang lembut)

Humas dalam berkomunikasi juga perlu berperilaku yang baik dengan perkataan yang baik sehingga menarik simpati dan minat para komunikan, utamanya dalam membangun hubungan dengan masyarakat, humas sangat perlu menciptakan komunikasi yang dapat menarik minat masyarakat, sehingga tujuan humas akan tercapai secara maksimal. Sebagaimana Surat Thaha ayat 43-44:

²⁵ *Ibid.*, 88.

²⁶ *Ibid.*, 284.

أَذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ﴿٤٣﴾ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ
يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun, Sesungguhnya Dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut". (QS. Thaha ayat 43-44).²⁷

f. Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik)

Humas adalah penghubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat, oleh sebab itu dalam melaksanakan komunikasi tentunya melalui komunikasi dua arah yang saling menguntungkan, komunikasi yang bisa membangun saling keterbukaan antar lembaga pendidikan dengan masyarakat. dengan hal tersebut masyarakat merasa menjadi bagian dari lembaga dan akan aktif ikut serta dalam pengembangan lembaga pendidikan. sebagaimana dalam Surat An Nisa' ayat 5 sebagai berikut:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ
فِيهَا وَأَكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ﴿٥﴾

Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik. (QS. An-Nisa':5)²⁸

²⁷ *Ibid.*, 314.

²⁸ *Ibid.*, 77.

4. Manajemen Humas (*Public Relations*)

a. Pengertian manajemen humas

Manajemen *public relations* adalah suatu seni mengelola dan menggerakkan organisasi dalam hal yang berkaitan dengan *public relations* dalam mengelola dan menggerakkan suatu organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan, serta pengkoordinasian secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya.²⁹ *Public relations* di lembaga pendidikan tidak terlepas dari manajemen dan manajemen tidak akan mungkin berjalan sebagaimana yang diharapkan tanpa *public relations*. dari pengertian manajemen *public relations* tersebut fungsi pokok atau tahapan-tahapan dalam manajemen *public relations* meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan dalam konteks kegiatan di lembaga pendidikan. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:³⁰

1. Fungsi perencanaan

Menurut nasution perencanaan hubungan masyarakat pendidikan merupakan menetapkan kegiatan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang dan berapa jumlah biayanya. Hal yang menyatakan bahwa tahap perencanaan ditentukanlah tujuan khusus, prosedur dan strategi, dan pendekatan hubungan masyarakat yang

²⁹ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi...*, 15.

³⁰ Chusnul Chotimah, *Manajemen Public Relations Integratif...*, 69.

digunakan bagi masing-masing sasaran.³¹ Fungsi perencanaan mencakup beberapa kegiatan yaitu:

- a) Mengidentifikasi permasalahan. Permasalahan hubungan masyarakat yang diidentifikasi bukan hanya berkaitan dengan permasalahan saat ini namun juga berorientasi pada masa yang akan datang.³² Dengan kata lain identifikasi masalah menunjuk pada pengenalan akan sebuah masalah hubungan masyarakat dalam lingkungan pendidikan namun juga berkaitan dengan kebutuhan komunikasi antara sekolah dan masyarakat pada masa yang akan datang. Identifikasi masalah hubungan masyarakat dilakukan dengan mengamati fenomena komunikasi antara sekolah dan masyarakat, baik komunikasi dengan masyarakat *internal* maupun masyarakat *eksternal*.
- b) Merumuskan tujuan dari program hubungan masyarakat. Tujuan program hubungan masyarakat dimaksud untuk membuat masyarakat mengenal, memahami dan mendukung program dan kebijakan sekolah demi tercapainya tujuan pendidikan, pentingnya tujuan program hubungan masyarakat dalam pendidikan agar praktisi tahu kemana mereka melangkah dan tujuan apa yang akan dicapai dari program tersebut. Program hubungan masyarakat ditentukan dalam kerangka visi organisasi, tujuan ini harus dibuat secara tertulis baik yang jangka pendek dan yang jangka panjang.

³¹Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan...*, 11.

³² Kolwalski, T., *Public Relation in School*, (Pearson Merrill Pretineet Hall: New Jersey, 2004), 229.

- c) Penetapan strategi untuk pemecahan masalah. Setelah masalah dan akarnya dikenal secara mendalam, ditentukanlah beberapa alternative pemecahan masalah. Dari berbagai alternatif tersebut akan dianalisis untuk ditentukan alternatif mana yang paling efektif dan efisien.
- d) Proses perencanaan hubungan masyarakat, dalam proses perencanaan hubungan masyarakat adalah menetapkan tema dan pesan.
- e) Menetapkan anggaran.
- f) Menentukan standar evaluasi.
- g) Penyusunan program kerja.

2. Fungsi pengorganisasian

Pengorganisasian pada dasarnya meliputi penentuan fungsi, hubungan, dan struktur. Fungsi berupa pembagian tugas-tugas dengan bentuk *staffing* dan fungsional. Fungsi pengorganisasian disini meliputi pembagian tugas kepada masing-masing pihak, membentuk bagian, mendelegasikan, serta menetapkan wewenang dan tanggung jawab, sistem komunikasi serta mengkoordinasi kerja setiap karyawan di dalam tim kerja yang solid.³³ Menurut Gorton sebagaimana dikutip Nasution langkah-langkah mendasar dalam mengorganisasi program-program di lembaga pendidikan yaitu menentukan tugas, parameter waktu dan kebutuhan, jabatan dan tanggung jawab, merinci hubungan kewenangan, hubungan kepengawasan, hubungan komunikasi.³⁴

³³ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan...*, 13.

³⁴ *Ibid.*, 12.

Lebih lanjut Sunhaji memaparkan bahwa setidaknya ada tujuh ciri-ciri pengorganisasian, diantaranya:³⁵

- a. Pengorganisasian berkaitan dengan upaya pemimpin atau pengelola untuk memadukan sumber daya manusia yang diperlukan.
- b. Sumber daya manusia terdiri atas orang-orang atau kelompok orang yang mematuhi syarat yang diterapkan seperti keahlian, kemampuan, dan kondisi fisik yang sesuai dengan tuntutan organisasi serta perkembangan lingkungan.
- c. Adanya sumberdaya non-manusia meliputi fasilitas, alat-alat dan biaya yang tersedia atau dapat disediakan, serta lingkungan fisik yang potensial.
- d. Sumber-sumber itu diintegrasikan ke dalam suatu organisasi.
- e. Terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab di antara orang-orang untuk menjalankan rangkaian kegiatan yang telah direncanakan.
- f. Rangkaian kegiatan tersebut diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- g. Dalam kegiatan pencapaian tujuan, sumber daya manusia merupakan pemegang peran utama dan paling menentukan.

3. Fungsi penggerakan Humas

Menggerakkan adalah merangsang anggota-anggota dalam organisasi melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang

³⁵ Sunhaji. *Manajemen Madrasah: Telaah Atas Realitas Manajemen Pendidikan di Madrasah* (Yogyakarta: Grafindo Litera Media, 2006), 52.

baik. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat adalah tahap implementasi rencana program hubungan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat pada lembaga pendidikan adalah untuk membina hubungan dengan masyarakat yang terdiri dari dua macam, yaitu:³⁶

- a. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat secara internal (guru, staf, dan siswa)

Pelaksanaan internal hubungan masyarakat dalam ini bermaksud menjalin hubungan di lembaga pendidikan, khususnya sekolah, yaitu hubungan antara kepala sekolah dengan staf, guru dan siswa, hubungan antara sesama staff dan guru yang masih dalam lingkup sekolah itu sendiri. Tujuannya untuk mempererat hubungan guna memperlancar tugas-tugas harian sehingga menimbulkan hubungan yang harmonis.

- b. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat secara eksternal dilaksanakan dengan tujuan mempererat hubungan dengan masyarakat atau instansi di luar sekolah, untuk menciptakan citra yang positif tentang lembaga pendidikan sehingga masyarakat akan memberi dukungan terhadap program yang dicanangkan madrasah antara lain:

- 1) Memperkenalkan kegiatan yang akan dan sedang diselenggarakan lembaga pendidikan kepada masyarakat.

³⁶ Muhanifah, *Manajemen Pendidikan dan Implementasinya*, (Kediri; STAIN Press, 2009), 160.

2) Mensosialisasikan kepada masyarakat secara intensif terhadap kebijakan yang berkaitan dengan akademis, keuangan dan sebagainya agar persepsi masyarakat tidak keliru.

Selain kegiatan pelaksanaan di atas menurut Kertato dalam Munifah bahwa kegiatan pelaksanaan program hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat terdiri dari:³⁷

- a. Bahan-bahan laporan
- b. Siaran
- c. Pamflet
- d. Keanggotaan dalam suatu organisasi
- e. Mengikuti kegiatan kesejahteraan
- f. Membentuk persahabatan dalam masyarakat
- g. Mendorong organisasi orang tua murid dengan hubungan yang harmonis
- h. Mengembangkan teknik-teknik hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat dan
- i. Memecahkan masalah-masalah konflik social

Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat merupakan tahap perealisasiian rencana kegiatan humas yang telah ditentukan sebelumnya serta mengerahkan segala sumberdaya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat adalah tahap

³⁷ *Ibid.*,163.

pengimplementasian rencana program hubungan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat pada lembaga pendidikan adalah untuk membina hubungan dengan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat dilaksanakan dengan tujuan mempererat hubungan dengan masyarakat atau instansi di luar sekolah, untuk menciptakan citra yang positif tentang lembaga pendidikan sehingga masyarakat akan memberi kepercayaan dan dukungan terhadap program yang dicanangkan sekolah. Adapun kegiatan tersebut, antara lain:³⁸

- a. Memperkenalkan kegiatan yang akan dan sedang diselenggarakan lembaga pendidikan kepada masyarakat.
- b. Mensosialisasikan kepada masyarakat secara intensif terhadap kebijakan yang berkaitan dengan akademis, keuangan dan sebagainya agar persepsi masyarakat tidak keliru.

Cara yang dilakukan untuk kedua kegiatan tersebut yaitu:³⁹

- a) Menulis semua kegiatan di lingkungan pendidikan melalui media pers release setiap minggu dikirim ke media cetak dan elektronik di daerah tersebut serta melakukan temu pers.
- b) Menerbitkan warta, jurnal atau buletin dan internet setiap bulannya dengan berita-berita kegiatan aktual di lingkungan lembaga pendidikan.

³⁸ Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), 97.

³⁹ *Ibid.*, 98.

- c) Mengadakan jumpa pers bila diperlukan untuk menyampaikan kebijakan baru lembaga pendidikan atau menyampaikan informasi lain yang perlu diketahui oleh masyarakat luas.
- d) Mempertahankan nama baik lembaga pendidikan dengan mempersiapkan bahan informasi yang jujur dan objektif.
- e) Memonitor sikap masyarakat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan hubungan masyarakat adalah orang tua siswa, masyarakat di sekitar lingkungan sekolah, pejabat pemerintah, instansi atau perusahaan baik pemerintah maupun swasta, tokoh masyarakat, masyarakat luas yang berkepentingan dengan sekolah tersebut dan kalangan media massa.

4. Fungsi pengawasan Humas

Evaluasi merupakan salah satu kegiatan untuk mengetahui dan memperbaiki realisasi perilaku orang yang terlibat dalam program hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan. Definisi lain menyatakan bahwa evaluasi merupakan pengukuran dan perbaikan pelaksanaan kerja anggota agar tujuan program hubungan masyarakat dapat tercapai. Tahap evaluasi meliputi:

- a. Pengawasan. Pengawasan terkait erat dengan upaya mengendalikan, membina dan meluruskan sebagai upaya pencapaian tujuan dan peningkatan kualitas pendidikan. Dalam pengawasan dilakukan

penyesuaian agar tetap pada jalurnya yakni sesuai dengan rencana.⁴⁰

Dalam evaluasi ini diukur bagaimana komunikasi antara sekolah dan masyarakat semakin baik, kerjasama orang tua dengan sekolah meningkat.

- b. Tindak lanjut. Tindak lanjut ini merupakan tindakan untuk menyikapi hasil evaluasi tersebut. Hasil evaluasi dapat disikapi dengan cara memakai hasil evaluasi sebagai *feedback* untuk menyusun program berikutnya. Memberikan apresiasi atau ganjaran dan sanksi terhadap anggota. Hal ini sesuai dengan gagasan Newson yang menyatakan bahwa sebuah aktivitas pengawasan yang dilakukan secara terus-menerus dapat merupakan sebuah bentuk dokumentasi dan menjadi rekomendasi bagi para pembuat kebijakan.

Untuk melihat efektivitas suatu program dapat dinilai melalui penilaian, karena dengan penilaian akan diketahui kelemahan dari pelaksanaan program tersebut. Untuk melaksanakan penilaian yang valid, reliabel dan objektif harus menggunakan metode yang tepat, membandingkan dengan hasil penilaian dari aspek-aspek yang dinilai dan melihat manfaat program yang paling pokok dari segi dasar-dasar filosofis lembaga pendidikan.⁴¹

⁴⁰Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan...*, 14.

⁴¹Muhanifah, *Manajemen Pendidikan dan Implementasinya...*, 164-165.

b. Fungsi manajemen humas

Fungsi manajemen *public relations* menurut Nasution seperti yang dikutip dari Chusnul Chotimah antara lain:⁴²

- 1) Mampu menjadi mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung dan komunikasi tidak langsung kepada pimpinan lembaga dan publik intern.
- 2) Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai pengelola informasi kepada publik intern dan publik ekstern, seperti menyampaikan informasi kepada pers dan promosi
- 3) Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikan.
- 4) Membantu mencari solusi dan menyelesaikan masalah antar lembaga pendidikan dengan masyarakat.
- 5) Public relations bertindak sebagai mediator untuk membantu kepala sekolah mendengarkan kritikan, saran dan harapan masyarakat, dan sebaliknya public relations juga harus mampu menjelaskan informasi dan kebijakan dari kepala sekolah.
- 6) Public relations membantu mengatasi permasalahan yang terjadi pada lembaga pendidikan dengan memberikan masukan kepada pimpinan.

⁴² Chusnul Chotimah, *Manajemen Public Relations Integratif...*, 51.

5. Hubungan Sekolah dengan Masyarakat Internal dan Eksternal

Hubungan antara sekolah dengan masyarakat merupakan suatu langkah konkret dalam menyebarluaskan informasi dan memberikan penerangan-penerangan untuk menciptakan pemahaman yang sebaik-baiknya di kalangan masyarakat luas mengenai tugas-tugas dan fungsi yang diemban organisasi kerja tersebut. Pendidikan yang merupakan wilayah kerja sekolah menjadi tanggung jawab bersama antara tiga elemen, yaitu orangtua, masyarakat, dan pemerintah. Hal ini dikuatkan dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yaitu pasal 7, 8, 9, 10, dan 11 tentang hak dan kewajiban orangtua, masyarakat, dan pemerintah terhadap pendidikan.⁴³

Berdasarkan hak dan kewajiban tersebut, secara esensial hubungan sekolah dengan masyarakat adalah bertujuan untuk: memelihara kelangsungan hidup sekolah, meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, memperlancar kegiatan pembelajaran, serta memperoleh bantuan dan dukungan dari masyarakat dalam rangka pengembangan dan pelaksanaan program-program sekolah.⁴⁴ Menurut Minarti yang dikutip dari Ngalim Purwanto, hubungan kerja sama antara sekolah dan masyarakat digolongkan menjadi tiga jenis, yaitu hubungan edukatif, hubungan kultural dan hubungan institusional.⁴⁵

a. Hubungan edukatif

Hubungan edukatif adalah hubungan kerja sama antara sekolah dan masyarakat dalam hal mendidik siswa, antara guru di sekolah dan orangtua

⁴³ Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 Tentang SISDIKNAS, 4.

⁴⁴ E. Mulyasa, *Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan: Kemandirian Guru dan Kepala Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 118.

⁴⁵ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri)*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media: 2011), 278.

di dalam keluarga. Hubungan ini dimaksudkan agar tidak terjadi perbedaan prinsip atau bahkan pertentangan yang dapat mengakibatkan keragu-raguan pendirian dan sikap pada diri peserta didik. Juga kerja sama dalam berusaha memenuhi fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk belajar di sekolah maupun di rumah, dan memecahkan masalah-masalah yang menyangkut kesulitan belajar maupun kenakalan remaja.

Cara kerja sama tersebut dapat terealisasikan dengan mengadakan pertemuan yang direncanakan secara periodik antara guru-guru di sekolah dan orangtua peserta didik sebagai anggota komite sekolah atau sejenisnya, di samping itu juga dapat dilakukan dengan melakukan anjingsana oleh guru-guru ke rumah orangtua peserta didik di luar waktu sekolah. Jika hal terakhir itu tidak memungkinkan, dapat pula dengan mengadakan pertemuan antara guru-guru dan orang tua peserta didik per kelas untuk mengadakan dialog-dialog terbuka mengenai masalah pendidikan yang sering terdapat atau terjadi di sekolah dan juga ada yang didalam keluarga. Bisa juga dengan mengadakan dialog personal antara orangtua peserta didik dan para guru, serta bagaimana cara mengatasinya.

b. Hubungan kultural

Hubungan kultural adalah usaha kerja sama antara sekolah dengan masyarakat yang memungkinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat tempat sekolah itu berada. Bahkan, yang diharapkan adalah hendaknya sekolah itu dapat menjadi titik pusat dan sumber tempat terpencarnya norma-norma kehidupan yang baik

bagi kemajuan masyarakat yang selalu berubah dan berkembang maju. Jadi tidaklah salah bila sekolah dijadikan barometer bagi maju mundurnya kehidupan beragama, cara berpikir, kesenian, kebudayaan, dan berbagai hal yang terjadi dalam masyarakat.

Untuk itu diperlukan adanya hubungan kerjasama yang fungsional antara kehidupan di sekolah dan kehidupan di masyarakat. kegiatan-kegiatan kurikulum di sekolah disesuaikan dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat. demikian pula dengan pemilihan tentang bahan pengajaran dan metode-metode mengajarnya. Oleh karena itu, tidak mustahil bahwa untuk mewujudkan hubungan kerja sama ini, sekolah harus mengerahkan peserta didik untuk membantu kegiatan-kegiatan sosial yang diperlukan oleh masyarakat, bersama-sama dengan masyarakat lingkungannya bergotong royong memperbaiki fasilitas umum, seperti memperbaiki jalan, memperbaiki pengairan sawah-sawah, dan juga bersama menyelenggarakan perayaan-perayaan yang bersifat keagamaan atau nasional dengan mementaskan berbagai atraksi kesenian dan sebagainya. Kegiatan kerjasama semacam itu sangat berarti bagi peserta didik dalam mendidik dan juga berpartisipasi dan juga turut menumbuhkan rasa bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungannya.

c. Hubungan institusional

Hubungan institusional adalah hubungan kerja sama antara sekolah dan lembaga-lembaga atau instansi-instansi resmi lainnya, baik swasta

maupun pemerintah. Misalnya hubungan sekolah dengan puskesmas, pemerintah setempat, dinas pertanian, pasar dan lain sebagainya. Semua itu dilakukan dalam rangka perbaikan dan memajukan pendidikan. Dengan demikian, peserta didik tidak lagi asing dengan lingkungan tempat tinggalnya yang penuh dengan ragam profesi.

Masyarakat yang berperan aktif dalam bidang pendidikan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa macam. Kelompok ini berupa organisasi-organisasi pendidikan, sosial, politik, ekonomi, keagamaan dan sebagainya, semua kelompok ini perlu dilibatkan secara aktif dalam membantu dan mendukung penyelenggaraan pendidikan.⁴⁶

Hubungan sekolah dengan masyarakat mencakup hubungan sekolah dengan sekolah lain, sekolah dengan pemerintah setempat, sekolah dengan instansi dan jawatan lain, dan sekolah dengan masyarakat pada umumnya. Hendaknya, semua hubungan itu merupakan hubungan kerja sama yang bersifat pedagogis, sosiologis dan produktif yang dapat mendapatkan keuntungan dan perbaikan serta kemajuan bagi kedua belah pihak. Untuk itu kepala sekolah sebagai top leader memegang peranan penting dan menentukan.⁴⁷

Bilamana pemerintah, masyarakat, dan sekolah terbina semacam kerja sama saling menunjang dan saling menguntungkan, sekolah akan tumbuh dengan baik. Akan tetapi, kalau salah satu pihak di antaranya tidak merasa berkepentingan untuk bekerja sama dengan pihak lain, maka kemungkinan

⁴⁶ Ali Imron dkk., *Manajemen Pendidikan: Analisis Substantif dan Aplikasinya dalam Institusi Pendidikan* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2003), 124.

⁴⁷ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri)...*, 285.

sekolah itu tidak akan mencapai kemajuan yang maksimal. Hal ini berarti bahwa sekolah seharusnya tidak jauh dan terpisah dari masyarakat karena sesungguhnya kekuatan sekolah itu terletak pada sejauh mana ia mampu berkomunikasi, berintegrasi dengan masyarakat pemakai, dan berapa besar kontribusinya kepada dunia sekitar. Apabila pendidikan tidak terhubung dengan masyarakat, masyarakat sebagai stakeholders tidak akan merasa memiliki dan bertanggung jawab terhadap pendidikannya.

Sebaliknya, apabila masyarakat sudah merasa memiliki pendidikannya, masyarakat akan ikut serta bertanggung jawab dalam memelihara dan mengembangkan pendidikannya. Keterlibatan masyarakat secara aktif sebagai pengguna pendidikan berarti masyarakat akan ikut serta dalam menentukan apakah pendidikan anaknya bermutu atau tidak. Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menguraikan tentang hak dan kewajiban masyarakat, yaitu masyarakat berhak berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan, dan masyarakat berkewajiban memberikan dukungan sumber daya dalam penyelenggaraan pendidikan.⁴⁸

Dalam konteks ini, antara pemerintah, masyarakat dan lembaga pendidikan perlu menjalin kerja sama yang harmonis dan sinergis. Efektivitas dan efisiensi kerja sama antara sekolah dan masyarakat, sekolah mesti berada di tengah-tengah masyarakat. Oleh karena itu, sekolah mau tidak mau harus berhubungan dengan masyarakat. Pada dasarnya humas merupakan upaya

⁴⁸ Undang –undang No. 20 tahun 2003... 4.

yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk mengikutsertakan atau melibatkan masyarakat dalam setiap program-program pendidikan yang digalakkan oleh sekolah demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Diperlukan berbagai pendekatan dan teknik untuk pelibatan masyarakat dalam kegiatan pendidikan.

Publik internal menurut Ruslan, yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri.⁴⁹ Tujuan hubungan masyarakat ke dalam ialah pada hakikatnya untuk meningkatkan kegairahan bekerja para guru, tenaga akademik, karyawan lembaga atau instansi yang bersangkutan. Sebagai garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut, publik internal meliputi:⁵⁰

- a) *Employee Relations*. Memelihara hubungan khusus antara manajemen dengan guru dalam kepegawaian secara formal. Misalnya mengenai penempatan, pemindahan, kenaikan pangkat, pemberhentian, pensiun dan sebagainya.
- b) *Human relations*. Memelihara hubungan khusus antara sesama warga dalam sekolah secara informal, sebagai manusia (secara manusiawi). Pergaulan antara manusia, bukan sebagai hubungan manusia secara formal.
- c) *Labour Relations*. memelihara hubungan antara kepala sekolah dengan komite serta turut menyelesaikan masalah-masalah yang timbul. Mengadakan tindakan-tindakan preventif mencegah kesulitan-kesulitan

⁴⁹ *Ibid.*, 271.

⁵⁰ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta; Media Akademi, 2016), 29.

yang timbul, karenanya turut merencanakan hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak.

Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi. Sedangkan yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

Menurut Frank Jefkins seperti yang dikutip Ruslan dalam bukunya hubungan dengan publik internal sama pentingnya dengan publik eksternal, karena kedua bentuk hubungan masyarakat tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang mempunyai arti sama dan saling terkait erat satu sama lain. Dengan demikian dapat diartikan bahwa hubungan kepegawaian tersebut tidak dilihat dalam arti sempit. Pengertiannya lebih dari itu, hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dengan karyawan lainnya, atau hubungan karyawan dan manajemen perusahaan yang efektif. Dengan kata lain efektivitas hubungan masyarakat internal tersebut memerlukan suatu kombinasi antara:⁵¹

- a. Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (*open management*)
- b. Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan karyawan.
- c. Kemampuan manajer Humas, yang memiliki ketrampilan manajerial (*managerial skill*) serta berpengalaman atau mendapat dukungan kualitas

⁵¹ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi...*, 273.

pada sumber daya manusia, pengetahuan (*knowledge*), media dan teknis komunikasinya yang dipergunakan.

Adapun yang dimaksud dengan publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Hubungan masyarakat keluar (Humas Eksternal) turut menentukan keberhasilan kegiatan hubungan masyarakat suatu badan atau lembaga. Berdasarkan macam-macam khalayak ini dikenal sebagai:⁵²

- a) *Press relations*. mengatur dan memelihara hubungan dengan pers umumnya dengan media seperti pers, radio, film dan televisi yang utama adalah pers.
- b) *Government relations*. Mengatur dan memelihara hubungan dengan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Lembaga atau instansi resmi yang berhubungan dengan kegiatan sekolah
- c) *Community relations*. Mengatur dan memelihara hubungan dengan masyarakat setempat.
- d) *Customer relations*. Mengatur dan memelihara hubungan dengan para langganan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langgananlah yang sangat membutuhkan pendidikan, bukan sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa hubungan masyarakat dalam suatu lembaga pendidikan berhubungan dengan publik eksternal maupun publik internal, serta kegiatan yang dilakukan humas dalam menjalankan tugasnya mencakup kegiatan internal yang merupakan kegiatan publisitas ke dalam, sasarannya adalah guru, staff, siswa yang ada di dalam organisasi dari

⁵² Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*...,28.

kegiatan eksternal yang merupakan kegiatan publisitas keluar sarannya adalah masyarakat di luar organisasi.

Bentuk-bentuk hubungan sekolah dengan masyarakat menurut Suharsimi di dalam bukunya adalah sebagai berikut:⁵³

a) Hubungan sekolah dengan orang tua siswa dan masyarakat. Bentuk hubungan ini bisa individual, bisa pula organisatoris.

1) Secara individual:

- a. Orang tua datang ke sekolah untuk berkonsultasi maupun untuk pemecahan masalah anaknya.
- b. Secara sukarela orang tua datang ke sekolah menyampaikan saran-saran bahkan sumbangan untuk kemajuan sekolah.

2) Secara organisasi melalui BP3

Organisasi ini akan lebih efektif bila sekolah mampu menggerakkan dan memanfaatkan potensi yang ada dikalangan orang tua umpamanya:

- a. Para dokter untuk duduk pada seksi UKS bahkan untuk mendirikan poliklinik sekolah.
- b. Para insinyur untuk memberikan saran-saran dalam pembangunan sekolah.
- c. Para tokoh pendidikan dan anggota masyarakat lainnya dalam upaya peningkatan mutu dan “merebut” tempat pada sekolah yang lebih

⁵³ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan...*,362.

tinggi (seksi peningkatan akademis) maupun untuk ketrampilan dan kurikulum muatan lokal.

- d. Para pejabat dalam bidang keamanan untuk peningkatan ketahanan sekolah (seksi peningkatan ketahanan sekolah) seperti penyuluhan tentang narkoba dan miras.

b) Hubungan sekolah dengan alumni

Dari para alumni, sekolah memperoleh masukan tentang kekurangan sekolah perlu dibenahi, upaya-upaya yang dilakukan demi perbaikan. Juga melalui alumni dapat dihimpun dana bagi peningkatan kesejahteraan guru dan karyawan maupun perbaikan pembangunan sekolah (ada beberapa sekolah yang sangat berhasil memanfaatkan alumni ini).

Bahkan mengundang para alumni itu sendiri untuk menyampaikan pengalaman keberhasilannya untuk motivasi atau menularkan pengetahuannya untuk penyegaran dan tambahan wawasan bukan hanya untuk para siswa tetapi para guru dan warga sekolah lainnya.

c) Hubungan dengan Dunia Usaha/Dunia kerja.

Biasanya ini merupakan bidang garapan guru bimbingan dan konseling. Pelaksanaannya:

- 1) Mengundang tokoh yang berhasil untuk datang ke sekolah.
- 2) Mengirim anak didik ke dunia usaha/kerja.

d) Hubungan dengan instansi lain.

- 1) Hubungan dengan Sekolah lain: Hubungan kerjasama ini dapat juga dibina melalui, MGMP, MKS, MGP, K3S, K3M (Kelompok Kerja Kepala Madrasah).
- 2) Hubungan dengan Lembaga/Badan-badan Pemerintahan swasta.

Menurut Sri Minarti yang dikutip dari Ibrahim Bafadal, ada empat pendekatan yang dapat digunakan dalam kegiatan humas antara sekolah dengan masyarakat sekitarnya, yaitu komunikasi, peragaan, pelibatan, dan penggunaan fasilitas sekolah oleh masyarakat. Penjelasan dari keempat pendekatan tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁴

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.⁵⁸ Sekolah yang efektif umumnya memiliki komunikasi yang baik, terutama antar warga sekolah, dan juga sekolah-masyarakat sehingga kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing warga sekolah yang telah diketahui. Dengan cara ini, keterpaduan semua kegiatan sekolah dapat diupayakan untuk mencapai tujuan dan sasaran sekolah yang telah dipatok. Selain itu, komunikasi yang baik juga akan membentuk team work yang kuat, kompak, dan cerdas sehingga berbagai kegiatan sekolah dapat dilakukan secara merata

⁵⁴ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah...*, 291.

oleh warga sekolah.⁵⁵ Komunikasi dalam tinjauan humas berarti adanya hubungan timbal balik antara pihak sekolah dan masyarakat yang bersifat dialogis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun bentuk komunikasi dalam kegiatan humas sekolah dapat dilakukan dengan memanggil orang tua ke sekolah, berkunjung ke rumah peserta didik, memberikan informasi ke masyarakat melalui telepon, buletin-buletin sekolah, mading sekolah, surat, dan lain sebagainya.⁵⁶

2. Peragaan

Peragaan disini maksudnya sekolah mengadakan acara-acara yang menampilkan kreasi sekolah dalam membina peserta didik, baik dalam kegiatan intrakurikuler maupun ekstrakurikuler.⁵⁷ Peragaan pada lembaga pendidikan biasa disebut pameran pendidikan. Tujuan pameran pendidikan ini bukan untuk menjual produk supaya barang dagangannya terjual, kan tetapi memberikan program-program dan kegiatan yang telah dicapai oleh sekolah kepada pengunjung (masyarakat) yang diharapkan pengunjung tertarik dengan program-program dan proses pendidikan yang dilakukan pada sekolah tersebut.

3. Pelibatan

Sekolah perlu melibatkan masyarakat dalam membantu menyelesaikan program-program pendidikan yang diselenggarakan oleh sekolah.⁵⁸

Misalnya, melalui kegiatan rapat sekolah untuk meminta pendapat

⁵⁵ Najib Sulhan, *Pembangunan Karakter Pada Anak: Manajemen Pembelajaran Guru Menuju Sekolah Efektif*, (Surabaya: SIC, 2010), 118.

⁵⁶ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri)...*, 292.

⁵⁷ *Ibid.*,

⁵⁸ *Ibid.*,

masyarakat, pemberian bantuan dari masyarakat berupa barang atau jasa, gotong royong memperbaiki atau membersihkan sekolah, dan lain sebagainya. Melibatkan masyarakat pada suatu kegiatan dalam sekolah berarti masyarakat akan terlibat pada pendidikan di sekolah dan ini akan menanamkan kecintaan dan kesetiaan pada sekolah.

4. Penggunaan fasilitas sekolah oleh masyarakat

Sarana dan prasarana yang dimiliki sekolah bukanlah milik sekolah yang tidak bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. supaya masyarakat merasa memiliki akan sarana dan prasarana sekolah, masyarakat juga diberikan hak untuk memanfaatkannya.⁵⁹ Seperti lapangan sekolah, ruang kelas, sarana olahraga dan sebagainya. Apabila masyarakat diberikan hak untuk memanfaatkan sarana-sarana tersebut, tentu masyarakat akan memiliki dan ikut memeliharanya. Namun, penggunaan sarana prasarana tersebut tidak secara bebas, melainkan harus tetap dalam pengawasan dan koordinasi sekolah. Selanjutnya, operasional dari pendekatan-pendekatan humas tersebut, terdapat beberapa teknik humas yang dapat dilakukan oleh pihak sekolah. Pelaksanaan program humas diarahkan untuk membangun kerja sama dan pencitraan positif suatu lembaga baik secara internal maupun secara eksternal, dengan demikian sasaran program humas juga dapat dilihat baik secara internal maupun secara eksternal.

⁵⁹ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah (Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri)...*, 293.

Sedangkan peranan media komunikasi dalam hubungan sekolah dengan masyarakat menurut Suharsimi ada beberapa media yang dapat digunakan:⁶⁰

a. Media langsung

- 1) Rapat-rapat formal yang diselenggarakan sekolah dengan mengundang orang tua siswa dan tokoh-tokoh masyarakat. Dalam rapat ini disampaikan program sekolah dalam upaya peningkatan kegiatan dan mutu pendidikan.
- 2) Pekan pendidikan pada saat ini sekolah menampilkan prestasi dan kreasi para siswa sebagai sarana promosi sekolah.
- 3) Hari ulang tahun sekolah pada peringatan HUT sekolah ini, hubungan kerjasama antara sekolah dengan orang tua, alumni, dan masyarakat juga dapat digalang melalui acara yang melibatkan semua pihak.
- 4) Karyawisata, widyawisata gerak jalan atau sepeda santai bersama dan lain-lain.
- 5) Kunjungan rumah (*home visit*) untuk mengetahui lebih jauh tentang situasi rumah anak didik tertentu. Dengan demikian diharapkan bukan hanya guru sebagai orang tua kedua di sekolah tetapi juga orang tua sebagai guru kedua di rumah.

b. Media tak langsung

Yang dimaksud dengan media tidak langsung disini adalah media tanpa tatap muka.

⁶⁰ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan...*,364.

- 1) Media cetak berupa: buletin atau majalah sekolah, koran, brosur, leaflet atau booklet.
- 2) Media elektronika: telepon, siaran radio dan televisi, video kaset, slide dan komputer.

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam berkomunikasi dengan masyarakat bisa secara langsung tatap muka, ataupun menggunakan media humas/komunikasi, oleh karenanya dalam menggunakan media, melihat isi dan tujuan komunikasi yang ada.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai manajemen humas pada dasarnya sudah pernah diteliti dalam penelitian terdahulu.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin, Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman. Tesis. 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan (1) bagaimana fungsi manajemen humas, (2) bagaimana bentuk keberhasilan manajemen humas, dan (3) faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman. Penelitian ini di desain dalam bentuk kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, interview, dan dokumentasi. Sedangkan untuk proses analisis data digunakan adalah model miles dan Huberman, yaitu analisis model interaktif dengan langkah-langkah pengumpulan data, data reduction, data display dan data verifikation. Hasil penelitian menunjukkan:

pertama, terkait fungsi manajemen humas dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisola berupa perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi adalah cukup efektif dengan program humas seperti; acara pertemuan wali murid, acara pengajian ahad perdana, pengajian akbar syawalah, acara awal dan akhir tahun, home visit, school visitation, kunjungan ke sekolah lain, karya wisata, pentas kesenian, buka bersama dll. Kedua, bentuk keberhasilan humas di SD Muhammadiyah Kadisoka dapat dilihat dari terlaksananya program humas, diantaranya prestasi sekolah meningkat, bertambahnya sarpras bertambahnya jumlah siswa. Ketiga, faktor pendukung antara lain dukungan serta partisipasi aktif dari kepala sekolah, peran aktif wali murid dan masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya adalah terlalu banyaknya tugas dan wewenang dimana ada guru yang dibebani dengan tugas tambahan lebih dari satu bidang.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Hasanah, Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang, Tesis, 2014.

Nur dalam tesisnya menyimpulkan bahwa: 1) Manajemen Humas di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang antara lain: (a) menganalisis dan kebutuhan masyarakat, (b) menganalisis keadaan di masyarakat agar bisa merencanakan kegiatan apa saja yang dapat menjawab kebutuhan, (c) merancang kegiatan atau program sekolah yang dapat menunjang terpenuhinya kebutuhan masyarakat, (d) merencanakan biaya yang

dihabiskan dalam merealisasikan kegiatannya. 2) Strategi Humas dalam Menggalang Partisipasi Masyarakat di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang antara lain (a) kegiatan promosi sekolah, (b) memberikan layanan yang berkualitas sebagai alat ukur kepuasan pelanggan atau masyarakat, (c) kegiatan belajar mengajar, (d) menyediakan sarana pendukung yang memadai dan profesional.

3. Penelitian yang dilakukan Christian S. Tendean pada tahun 2013, dengan judul Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado.

Christian dalam jurnalnya menjelaskan bahwa 1) Humas berperan dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas dengan informasinya mampu memberi pengetahuan dalam arti dapat membentuk citra yang positif terhadap publik baik internal publik maupun eksternal publik tentang Universitas Sam Ratulangi. 2) Adanya keterbukaan informasi, keakuratan informasi, dan informasi yang berkualitas dari Humas dalam melaksanakan Pencitraan tentang Unsrat. 3) Dengan adanya keterbukaan informasi, keakuratan informasi dan informasi yang berkualitas maka publik cenderung percaya kepada informasi yang diberikan oleh humas. 4) Humas dalam menginformasikan tentang Pencitraan Universitas Sam Ratulangi senantiasa memanfaatkan media cetak dan elektronik maupun secara tatap muka, sehingga masyarakat dapat mengetahui setiap informasi yang benar dan akurat tentang Unsrat.

4. Penelitian yang dilakukan Ira Nur Harini, tahun 2014 dengan judul Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP AL-HIKMAH Surabaya).

Ira dalam jurnalnya menyimpulkan bahwa: 1) Perencanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al-Hikmah Surabaya antara lain (a) melibatkan semua pengelola sekolah, (b) dilaksanakan melalui rapat program tahunan dan mengagendakan semua program humas secara rinci, (c) program kehumasan yang bekerjasama dengan orang tua wali murid direncanakan dengan baik dan rinci. 2) Pelaksanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al-Hikmah Surabaya antara lain (a) dilaksanakan sesuai perencanaan, (b) tugas humas menginformasikan segala berjalan sesuai tujuan serta dapat mencapai hasil pencitraan sekolah yang positif.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Parhan, dengan judul Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren (studi kasus di Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka Lombok Timur NTB), Tesis, 2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan Program Hubungan Masyarakat dilakukan dengan mengadakan rapat pengurus, merencanakan program, menentukan visi, Misi dan Tujuan dari program Pondok Pesantren Thohir Yasin. Yang hal ini peneliti kategorikan dalam pendekatan strategi (2) Pelaksanaan Hubungan Masyarakat dilaksanakan dengan beberapa pendekatan: (a) pendekatan kerjasama dengan memberikan undangan

kepada masyarakat untuk menghadiri setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pondok Pesantren serta mengajak masyarakat untuk rapat (b) pendekatan keagamaan,(c) pendekatan social ekonomi, melalui kegiatan pengembangan ekonomi masyarakat, dan pemberian santunan-santunan kepada fakir miskin, yatim piyatu, dan orang tua jompo (3) Dampak hubungan masyarakat terhadap pengembangan pesantren adalah: adanya hubungan timbal balik dan respon positif dari masyarakat terhadap hasil komunikasi yang telah dibangun antara Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka dengan masyarakat itu sendiri.

Tabel 1.1. Penelitian Mengenai Manajemen Humas

No	Nama, Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Instansi, Level Penelitian	Rumusan Masalah/ Fokus Penelitian, Kajian Teori	Jenis, Metode Penelitian, Sumber Data, Teknik Analisis Data	Kesimpulan, Perbedaan persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang
1.	Burhan Nudin, Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Kadisoka Kalasan Sleman, 2015, SD Kadisoka Kalasan Sleman, UIN Sunan Kalijaga, Tesis.	<p>Bagaimana fungsi manajemen humas dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Kadisoka Kalasan Sleman?</p> <p>Bagaimana bentuk keberhasilan manajemen humas dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Kadisoka Kalasan Sleman?</p> <p>Bagaimana faktor pendukung dan penghambat Bagaimana manajemen humas dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Kadisoka Kalasan Sleman?</p> <p>Landasan teori Manajemen meliputi: pengertian manajemen humas, pentingnya humas dalam manajemen pendidikan, dsb. Pengelolaan Pendidikan meliputi: konsep dasar, fungsi, fungsi, prinsip dan ruang lingkup</p>	<p>Kualitatif, Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, interview, dan dokumentasi. Sedangkan untuk proses analisis data digunakan adalah model miles dan Huberman, yaitu analisis model interaktif dengan langkah-langkah pengumpulan data, data reduction, data display dan data verifikasi.</p>	<p>pertama, terkait fungsi manajemen humas dalam peningkatan pengelolaan pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka berupa perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi adalah cukup efektif. Kedua, bentuk keberhasilan humas di SD Muhammadiyah Kadisoka dapat dilihat dari terlaksananya program humas, diantaranya prestasi sekolah meningkat, Ketiga, faktor pendukung antara lain dukungan serta partisipasi aktif dari kepala sekolah, peran aktif wali murid dan masyarakat. Faktor penghambatnya adalah terlalu banyaknya tugas dan wewenang dimana ada guru yang dibebani dengan tugas tambahan lebih dari satu bidang.</p> <p>Perbedaan: judul, fokus penelitian, lokasi penelitian, kajian teori, teknik analisis data Persamaan: jenis penelitian, metode, sumber data.</p>
2.	Nur Hasanah, Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi	<p>Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program humas.</p> <p>Strategi humas dalam memperoleh partisipasi masyarakat.</p> <p>Kajian teori: Manajemen humas meliputi teori manajemen, teori hubungan masyarakat, Tinjauan</p>	<p>Kualitatif, Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, interview, dan dokumentasi. Analisis data: Teknik analisis data dilakukan</p>	<p>1) Manajemen Humas di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang antara lain: (a) menganalisis dan kebutuhan masyarakat, (b) menganalisis keadaan di masyarakat agar bisa merencanakan kegiatan apa saja yang dapat menjawab kebutuhan, (c) merancang kegiatan atau program sekolah yang dapat menunjang terpenuhinya kebutuhan</p>

	Masyarakat di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang, di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang, 2014, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Tesis.	Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pendidikan meliputi pengertian partisipasi masyarakat, partisipasi masyarakat sebagai sumber daya pendidikan Islam, bentuk-bentuk partisipasi masyarakat. Tinjauan Manajemen Humas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat meliputi perencanaan hubungan masyarakat, pelaksanaan hubungan masyarakat, evaluasi hubungan masyarakat. Tinjauan Strategi Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Minat dan Partisipasi Masyarakat Lembaga.	dengan cara: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan waktu penelitian dan ketekunan pengamatan, teknik triangulasi dan menggunakan referensi.	masyarakat, (d) merencanakan biaya yang dihabiskan dalam merealisasikan kegiatannya. 2) Strategi Humas dalam Menggalang Partisipasi Masyarakat di SMK Muhammadiyah 1 Kepanjen Malang antara lain (a) kegiatan promosi sekolah, (b) memberikan layanan yang berkualitas sebagai alat ukur kepuasan pelanggan atau masyarakat, (c) kegiatan belajar mengajar, (d) menyediakan sarana pendukung yang memadai dan profesional. Perbedaan: Perbedaan: judul, fokus penelitian, lokasi penelitian, kajian teori, teknik analisis data. Persamaan: jenis penelitian, metode, sumber data.
3.	Parhan, Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren (studi kasus di Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka Lombok Timur NTB), 2017, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang,	perencanaan program hubungan masyarakat yang dilakukan di Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka untuk mengembangkan lembaga pendidikan. pendekatan pelaksanaan hubungan masyarakat di pondok pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka. dampak hubungan masyarakat terhadap pengembangan lembaga pendidikan di pondok pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka. Kajian pustaka: Konsep Manajemen, Hubungan Masyarakat, Perlunya Pengelolaan Hubungan Dengan Masyarakat, Fungsi Humas Pada Lembaga Pendidikan, Strategi Humas di Lembaga Pendidikan, Manajemen Hubungan	Menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara tak terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yaitu place, paper, person, Data dianalisis dengan model interaktif yang terdiri dari data reduction, data display, dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan Program Hubungan Masyarakat dilakukan dengan mengadakan rapat pengurus, merencanakan program, menentukan visi, Misi dan Tujuan dari program Pondok Pesantren Thohir Yasin. Yang hal ini peneliti kategorikan dalam pendekatan strategi (2) Pelaksanaan Hubungan Masyarakat dilaksanakan dengan beberapa pendekatan: (a) pendekatan kerjasama dengan memberikan undangan kepada masyarakat untuk menghadiri setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pondok Pesantren serta mengajak masyarakat untuk rapat (b) pendekatan keagamaan, (c) pendekatan social ekonomi, melalui kegiatan pengembangan ekonomi masyarakat, dan pemberian santunan-santunan kepada fakir miskin,

	Tesis.	Masyarakat di Pesantren, Perencanaan Hubungan Masyarakat , Pengorganisasian Hubungan Masyarakat, Pelaksanaan Hubungan Masyarakat , Evaluasi Hubungan Masyarakat, Lembaga Pendidikan Pesantren, Dampak Hubungan Masyarakat.	verification. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan meningkatkan ketekunan pengamatan dan triangulasi.	yatim piyatu, dan orang tua jompo (3) Dampak hubungan masyarakat terhadap pengembangan pesantren adalah: adanya hubungan timbal balik dan respon positif dari masyarakat terhadap hasil komunikasi yang telah dibangun antara Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka dengan masyarakat itu sendiri.
4.	Christian S. Tendea, Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado, 2013, Universitas Sam Ratulangi, Jurnal.	Bagaimana Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado? Landasan teori: 1. Pengertian humas, 2. Pengertian citra, 3. Teori AIDDA.	Menggunakan jenis penelitian kuantitatif, Sumber data primer meliputi dialog atau wawancara langsung dengan responden, menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner, Sumber data sekunder dengan mendatangi lokasi penelitian yang sudah ditetapkan sebagai objek penelitian, Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dalam bentuk prosentase.	1) Humas berperan dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas dengan informasinya mampu memberi pengetahuan dalam arti dapat membentuk citra yang positif terhadap publik baik internal publik maupun eksternal publik tentang Universitas Sam Ratulangi. 2) Adanya keterbukaan informasi, keakuratan informasi, dan informasi yang berkualitas dari Humas dalam melaksanakan Pencitraan tentang Unsrat. 3) Dengan adanya keterbukaan informasi, keakuratan informasi dan informasi yang berkualitas maka publik cenderung percaya kepada informasi yang diberikan oleh humas. 4) Humas dalam menginformasikan tentang Pencitraan Universitas Sam Ratulangi senantiasa memanfaatkan media cetak dan elektronik maupun secara tatap muka, sehingga masyarakat dapat mengetahui setiap informasi yang benar dan akurat tentang Unsrat. Perbedaan: judul, jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, kajian teori, teknik analisis data. Persamaan: -
5.	Ira Nur Harini, Manajemen	Perencanaan humas dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah	Pendekatan penelitian kualitatif. Teknik	1) Perencanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al-Hikmah

	<p>Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP AL-HIKMAH Surabaya), 2014, Universitas Negeri Surabaya, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan.</p>	<p>Pelaksanaan humas dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah Evaluasi humas dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah Usaha-usaha yang dilakukan dalam upaya peningkatan humas Kajian teori: Manajemen Humas Pencitraan Sekolah</p>	<p>pengumpulan data adalah observasi, interview, dan dokumentasi Uji keabsahan data yaitu perpanjangan keikutsertaan, keajegan, triangulasi</p>	<p>Surabaya antara lain (a) melibatkan semua pengelola sekolah, (b) dilaksanakan melalui rapat program tahunan dan mengagendakan semua program humas secara rinci, (c) program kehumasan yang bekerjasama dengan orang tua wali murid direncanakan dengan baik dan rinci. 2) Pelaksanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al-Hikmah Surabaya antara lain (a) dilaksanakan sesuai perencanaan, (b) tugas humas menginformasikan segala berjalan sesuai tujuan serta dapat mencapai hasil pencitraan sekolah yang positif Perbedaan: judul, fokus penelitian, lokasi penelitian, kajian teori, teknik analisis data Persamaan: jenis penelitian, metode, uji keabsahan data, sumber data.</p>
6.	<p>Nur Fitri Lestari, Manajemen Humas Dalam Menjalinkan Hubungan Dengan Masyarakat Internal dan Eksternal Madrasah, (Studi Multisitus di MAN 1 Blitar dan MAN 3 Blitar), 2018</p>	<p>Program humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat internal madrasah di MAN 1 Blitar dan MAN 3 Blitar, aksi humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat internal dan eksternal madrasah di MAN 1 Blitar dan MAN 3 Blitar, evaluasi humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat internal dan eksternal madrasah di MAN 1 Blitar dan MAN 3 Blitar. Kajian pustaka: Manajemen Humas, Teori Komunikasi, Masyarakat Internal dan Eksternal madrasah, Humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat internal dan eksternal.</p>	<p>Pendekatan kualitatif, Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi Uji keabsahan data yaitu perpanjangan keikutsertaan, keajegan, triangulasi, teknik analisis data; analisis data tunggal dan analisis data lintas situs, sumber data: people, place, paper.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada judul, fokus penelitian, juga lokasi penelitian. Persamaannya adalah penelitian ini sama-sama membahas tentang manajemen humas di lembaga pendidikan, hanya saja tingkatan atau jenjang dan latar belakang tempat yang diteliti berbeda.</p>

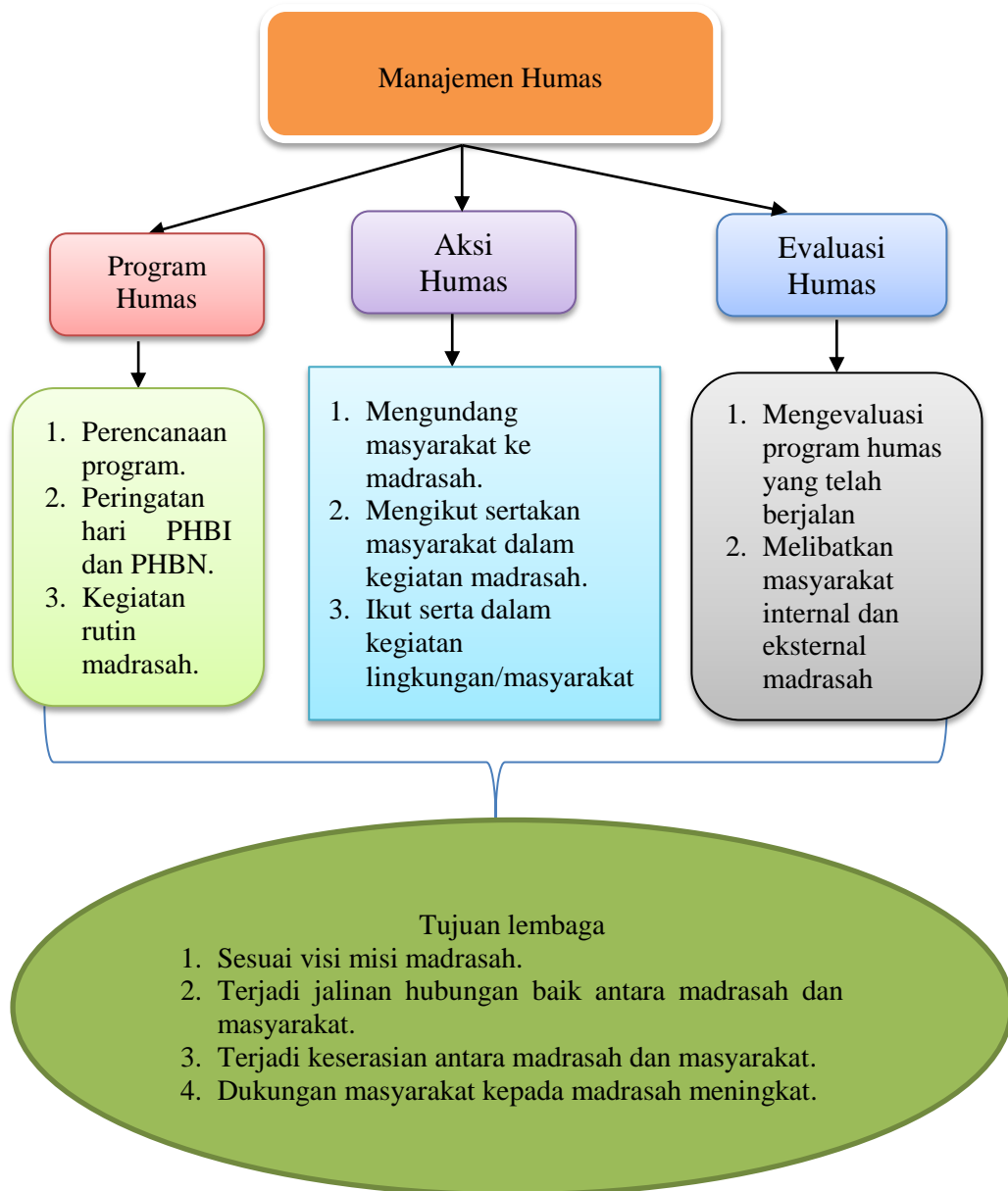
Dari tabel di atas, terdapat beberapa penelitian yang mengungkap dan melakukan penelitian tentang manajemen humas, peranan humas, strategi untuk peningkatan citra, peningkatan partisipasi masyarakat, namun belum ada yang spesifik meneliti tentang tentang manajemen humas dalam menjalin hubungan dengan publik internal dan eksternal madrasah, jika dilihat dari sisi manajemen pendidikan, humas tentu harus memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat internal dan eksternal madrasah, untuk ikut memajukan dan membentuk citra yang positif madrasah. Sehingga penelitian ini memfokuskan pada manajemen yang diterapkan humas dalam rangka menjalin hubungan baik antara publik internal dan eksternal lembaga meliputi program, aksi, dan evaluasi di MAN 1 Blitar dan MAN 3 Blitar.

Beberapa alasan mengapa penelitian ini memfokuskan pada manajemen humas dalam menjalin hubungan antara publik internal dan eksternal madrasah adalah pertama, karena humas memegang peranan yang cukup penting di madrasah. Kedua, kemajuan suatu madrasah tidak lepas dari keikutsertaan masyarakat sebagai pengguna pendidikan. Ketiga, hubungan tidak serta merta di dapatkan oleh lembaga melainkan melalui proses perencanaan, aksi dan evaluasi program. Keempat salah satu indikator keberhasilan suatu madrasah dinilai dari keaktifan peran serta masyarakat terhadap sekolah, dan keaktifan peran serta masyarakat terhadap sekolah dipengaruhi oleh bagaimana humas menjalin hubungan dengan masyarakat internal dan eksternal.

C. Paradigma Penelitian

Manajemen merupakan hal penting dalam sebuah lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan Islam. Manajemen merupakan cara yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah dirumuskan sebelumnya. Manajemen pendidikan Islam perlu menangani masyarakat atau hubungan pendidikan Islam dengan masyarakat. Kita harus menyadari bahwa masyarakat memiliki peranan yang sangat penting terhadap keberadaan, kelangsungan bahkan kemajuan lembaga pendidikan Islam. Menjalin hubungan baik antara lembaga pendidikan terutama pendidikan Islam dengan masyarakat memang bukan merupakan hal yang mudah. Untuk itu, lembaga harus mampu menjalankan komunikasi yang baik antara masyarakat internal dan eksternal lembaga, agar program-program yang dihasilkan dapat di dukung dan peran serta masyarakat terhadap lembaga meningkat. Paradigma penelitian adalah pandangan atau pola pikir yang menunjukkan permasalahan yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan pertanyaan penelitian yang perlu dijawab melalui penelitian.

Paradigma dalam tesis ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar1.1. Paradigma Penelitian

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa manajemen humas sebagai kerangka besarnya melalui tahapan program, aksi, dan evaluasi humas, dimana dalam prosesnya membutuhkan keterlibatan masyarakat internal dan eksternal madrasah supaya tujuan lembaga/madrasah yang tertuang dalam visi misi lembaga dapat tercapai dengan baik.