

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Manajemen merupakan hal penting yang harus diprioritaskan dalam suatu lembaga pendidikan demi kelancaran proses pendidikan. Manajemen hubungan masyarakat pada lembaga pendidikan adalah penerapan humas dalam pendidikan, khususnya upaya organisasi untuk mengelola hubungannya dengan bisnis atau dengan publik guna mencapai tujuan organisasi. Hubungan masyarakat adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Sehingga pengertian hubungan masyarakat di sini sebagai suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai upaya kampanye yang berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. (Mardhiah, 2020)

Manajemen hubungan masyarakat (humas) merupakan fungsi strategis dalam manajemen sekolah yang berperan penting dalam membangun citra positif lembaga pendidikan di mata publik. Citra sekolah terbentuk dari persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan, keterbukaan informasi, prestasi sekolah, serta kualitas hubungan sekolah dengan stakeholder, sehingga humas berfungsi sebagai pengelola komunikasi yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan (Ruslan, 2016). Dalam era persaingan antar lembaga pendidikan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, sekolah dituntut mampu menyampaikan informasi secara transparan, akurat, dan responsif melalui

berbagai media komunikasi, baik konvensional maupun digital, guna menumbuhkan kepercayaan dan dukungan masyarakat (Mulyasa, 2017).

Hubungan masyarakat dengan sekolah menjadi kebutuhan bersama untuk meningkatkan kualitas sekolah dan terjalinnya komunikasi yang baik antara sekolah dan masyarakatnya. Program sekolah dan kegiatan sekolah yang berhubungan dengan masyarakat memerlukan dukungan dan peran serta orang tua siswa dan masyarakat untuk mencapai tujuan kegiatan sekolah. Dengan terjalinnya hubungan yang harmonis antara sekolah dengan masyarakat maka sekolah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Jika lembaga pendidikan dapat diterima dengan baik ditengah - tengah masyarakat maka citranya akan meningkat. Sebagaimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 pasal 7 ayat 1 tentang tujuan pendidikan nasional yang berbunyi bahwa orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya. Sebab itu, sekolah dituntut memberikan layanan informasi pendidikan dan informasi kegiatan yang ada di sekolah.

Dengan adanya manajemen hubungan masyarakat pada lembaga pendidikan tentu saja berkaitan dengan hubungan antara manusia dengan manusia didalamnya. Oleh karena itulah dalam hubungan sesama manusia diperlukan suatu prinsip dengan memelihara kekerabatan sehingga terjalinnya persaudaraan yang tinggi dan kepercayaan akan tetap terjaga. Hal ini selaras dengan firman Allah pada Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 148:

وَلِكُلِّ وُجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّیُّهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ

اللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿١٤٨﴾

Artinya: " Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya.

Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya.

Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu". (QS. Al-

Baqarah Ayat 148)(Kementerian Agama RI, 2014)

wa likulli w wajhatun huwa muwallihā menunjukkan bahwa setiap individu atau bagian dalam suatu lembaga memiliki arah, peran, dan tugas masing-masing. Dalam manajemen hubungan masyarakat sekolah, makna ini dapat ditafsirkan bahwa setiap unit kerja kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan bagian humas memiliki fungsi yang berbeda namun saling melengkapi. (Ibnu Katsir, 2004)

Allah SWT berfirman Dalam Al-Qur'an surah al – Imran ayat 112:

ضَرَبْتُ عَلَيْهِمُ الدِّلَّةَ أَيْنَ مَا تَفَقَّهُوا إِلَّا يَجْبِلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِنَ النَّاسِ وَبَاءُؤُ بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضَرَبْتُ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةَ ذَلِكَ بَأْهُمْ كَانُوا يُكْفَرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

Artinya : Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika

mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian)

dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari

*Allah dan mereka diliputi kerendahan, yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar, yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QA. Al- Imran 112)*

Dalam ayat tersebut berbicara tentang identifikasi manajemen hubungan masyarakat dalam konteks pendidikan. Diharapkan lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk memperkenalkan diri dan menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Tujuannya adalah untuk merespon kebutuhan masyarakat dan mengatakan tantangan yang ada. Dengan demikian, masyarakat dapat memilih lembaga pendidikan yang dianggap layak dan dapat dipercaya untuk mendidik peserta didik. (Rahmat. 2016)

Humas sekolah memiliki arah khusus, yaitu mengelola komunikasi dan membangun hubungan yang baik antara sekolah dan masyarakat. Oleh karena itu, humas tidak dapat bekerja sendiri, melainkan harus bersinergi dengan bagian lain agar visi dan tujuan sekolah dapat dipahami dan didukung oleh publik. (Rosady Ruslan, 2016)

Pentingnya hubungan masyarakat yang sesuai dengan nilai-nilai dasar dalam islam adalah terjalinnya hubungan baik antara seluruh anggota masyarakat dalam sekolah (komite, karyawan, guru, siswa, orang tua siswa), masyarakat umum, perguruan tinggi, yayasan, lingkungan, tokoh-tokoh masyarakat, dunia usaha dan industri, media massa dan alumni. Sehingga menciptakan hubungan yang baik, harmonis dan terjalin rapi saling pengertian untuk mencapai sebuah tujuan. (Rizal 2019).

Manajemen humas yang ideal dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi program komunikasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan sekolah serta kebutuhan publik pendidikan (Harditia & Sudadi, 2021). Dengan pengelolaan humas yang profesional, sekolah dapat membangun citra sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas, dipercaya, dan mampu menjalin hubungan harmonis dengan masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan mutu dan keberlanjutan penyelenggaraan pendidikan (Sirait et al. 2023).

Namun pada kenyataannya, masih banyak sekolah yang belum melaksanakan manajemen humas secara optimal, di mana kegiatan humas sering kali bersifat insidental, tidak terencana secara sistematis, serta belum didukung oleh evaluasi yang berkelanjutan. Kondisi tersebut menyebabkan fungsi humas belum sepenuhnya mampu membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat, sehingga citra sekolah yang terbentuk belum maksimal dan partisipasi publik dalam mendukung program pendidikan masih relatif rendah. (Mulyasa, 2017)

Dalam pengelolaan lembaga pendidikan, humas memiliki peran yang sangat penting. Salah satunya adalah melakukan kegiatan promosi terkait pelaksanaan program-program dan kegiatan yang dilakukan lembaga kepada orang tua peserta didik dan masyarakat. Humas juga berperan dalam menjaga citra lembaga agar tidak menimbulkan kesalahan pemahaman dan pemahaman tentang sekolah, sehingga orang tua peserta didik merasa puas karena sudah tahu apa yang mereka cari.

Secara garis besar citra merupakan suatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil penilaian yang positif dan negatif yang datang dari khalayak sasaran (publik) dan masyarakat luas. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan rasa hormat, kesan yang baik dan menguntungkan terhadap citra suatu lembaga atau suatu produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh humas. Citra dengan sengaja diciptakan agar bernilai positif terhadap suatu organisasi atau lembaga. Citra merupakan aset terpenting dari suatu organisasi (Juhairin dan W. Wahab, 2019)

Citra lembaga pendidikan terbentuk berdasarkan berbagai komponen antara lain reputasi akademis atau mutu akademik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja profesionalitas kepala sekolah, staff serta seluruh guru yang terkait di sekolah, memiliki jaringan organisasi yang baik untuk guru dan orang tua murid serta memiliki kurikulum yang jelas agar terciptanya lulusan yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, agar masyarakat percaya dan mengetahui baik buruknya suatu lembaga tersebut maka dibutuhkan peran humas yang menjalankan manajemennya dengan baik sebagai corong dari lembaga tersebut. (Faradilla, 2024)

Sekolah/madrasah yang berkualitas perlu diinformasikan kepada masyarakat luas dengan manajemen humas sekolah. Supaya opini yang baik serta citra yang baik dari masyarakat dapat terwujud dengan manajemen humas yang bagus. Berdasarkan data, fakta, dan teori yang mendukung daripada pentingnya manajemen humas dalam membangun citra sekolah, maka peneliti akan fokus membahas lebih mendalam dari setiap tahapan dalam proses

manajemen humas mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi dalam membangun citra sekolah yang terbentuk dari aktivitas dan pola hubungan. (Ari Setyawan, 2020)

Hubungan masyarakat sangat berpengaruh terhadap citra madrasah, namun, Pada kenyataannya masih terdapat lembaga pendidikan yang humasnya belum optimal, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno Sistriyani di MTS Negeri 1 Kota Tangerang Selatan menjelaskan bahwa permasalahan yang sering terjadi di MTS Negeri 1 Kota Tangerang Selatan dalam hal hubungan masyarakat yaitu belum optimalnya peran humas dalam membina hubungan dengan pihak internal atau eksternal. Humas mengadakan beragam kegiatan untuk pihak internal sekolah seperti guru dan staf dan untuk pihak eksternal seperti wali murid, lembaga-lembaga, dan media. Namun kegiatan tersebut kurang maksimal diterapkan karena tidak ada perencanaan secara berkala dengan pihak eksternal seperti perusahaan dan media. (Retno Sitriyani. 2017)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa penurunan reputasi suatu lembaga terindikasi oleh berkurangnya jumlah siswa setiap tahun serta kualitas lulusan yang tidak terpelihara dengan baik, yang pada akhirnya mengakibatkan erosi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Salah satu penyebab hal tersebut adalah kurangnya perhatian terhadap manajemen humas.

Sementara itu humas Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang punya perhatian lebih terhadap pengelolaan yang terencana dengan baik.

Sehingga mampu menjadi penghubung yang baik antar masyarakat dengan madrasah, sehingga mampu menjaga kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 26 Januari 2026, Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang bahwa dengan adanya guru-guru yang ahli di bidangnya, sarana dan prasarana sangat memadai, kurikulum yang sesuai, lokasi sekolah berada di pusat Kota Padang, dekat Bukit Gunung Pangilun, bekerja sama dengan masyarakat sekitar, orang tua siswa, dan mitra eksternal seperti perguruan tinggi (Universitas Bung Hatta, STKIP PGRI Sumbar) serta lembaga pemerintah setempat untuk pembinaan siswa dan program sekolah.

Adapun fakta dilapangan, hubungan masyarakat dan madrasah seperti adanya kegiatan memperingati hari hari besar nasional, kegiatan lomba antar madrasah, kegiatan mempublikasikan setiap prestasi yang dicapai oleh siswa, kegiatan lomba musyawarah dengan guru mata pelajaran (MGMP) dan kegiatan kerja sama dengan berbagai instansi seperti, kerja sama madrasah dengan Bank Sampah Asy Syifa, Puskesmas Alai, kerja sama antar madrasah dan perguruan tinggi lainnya. Selain itu adapun bentuk hubungan madrasah dengan masyarakat seperti memberikan pengertian masyarakat sekitar madrasah tentang fungsi humas dan menampung saran, pendapat masyarakat/ tokoh masyarakat untuk kemajuan madrasah.

Berdasarkan hasil observasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang, madrasah ini terkenal dengan sekolah yang bagus, berkualitas, berprestasi, memiliki hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal sehingga banyak diminati oleh masyarakat, berbeda dengan madrasah -

madrasah negeri pada umumnya. Berkaitan dengan realitas tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang *“Manajemen Hubungan Masyarakat dan Sekolah dalam Membangun Citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang*

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kerja sama Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang telah terjalin dengan berbagai instansi dan perguruan tinggi.
2. Hubungan madrasah dengan komite telah terlaksana, seperti penyampaian informasi madrasah setiap akhir semester
3. Publikasi kegiatan madrasah telah dilaksanakan, misalnya penyebaran informasi tentang kegiatan dan prestasi siswa.
4. Humas telah membangun citra madrasah di masyarakat. Terlihat dari peningkatan kepercayaan masyarakat, minat pendaftar yang tinggi setiap tahun, serta dukungan orang tua siswa.

Dari identifikasi permasalahan di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang.

### **C. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan judul penelitian yang telah dikemukakan tersebut maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana perencanaan humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang?
2. Bagaimana pengorganisasian program kerja humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang?
3. Bagaimana pelaksanaan program kerja humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang?
4. Bagaimana evaluasi program kerja humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Menjelaskan bagaimana perencanaan humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang
2. Menjelaskan bagaimana pengorganisasian program kerja humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang
3. Menjelaskan bagaimana pelaksanaan program kerja humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang
4. Menjelaskan penerapan evaluasi program kerja humas dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang

## **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam bidang pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

- a. Untuk pengembangan ilmu manajemen pendidikan sebagai kontribusi akademik dan sumbangan keilmuan, terkhusus manajemen hubungan masyarakat dan sekolah dalam membangun citra sekolah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Kota Padang
- b. Jika ada penelitian yang serupa di masa yang akan datang, bisa dijadikan sebagai sumber rujukan oleh peneliti-peneliti lain.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi UIN Imam Bonjol Padang, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi atau masukan untuk mahasiswa di masa mendatang yang akan terjun ke dalam pengelolaan lembaga pendidikan serta penambah informasi dan merancang manajemen humas dalam membangun citra sekolah dalam mendukung peningkatan program humas pendidikan pada lembaga.

- b. Kegiatan ini juga berguna untuk menghadapi berbagai tantangan yang berhubungan dengan pengelolaan Humas, khususnya dalam konteks pendidikan Islam.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk para praktisi dan peneliti pendidikan dalam rangka sumbangsih kajian ilmiah untuk menaikkan kualitas tentang manajemen humas dalam membangun citra sekolah.
- d. Bagi para pengelola lembaga, sebagai salah satu barometer dalam mengambil kebijakan tentang manajemen humas dalam membangun citra sekolah.

