

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi adalah bagian penting dalam membangun dan memelihara suatu hubungan. Ada banyak komunikasi yang terjadi di sekolah dan madrasah. Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan bagian penting dari komunikasi sekolah, dan membutuhkan bantuan baik dari dalam maupun dari luar sekolah. Humas memiliki peran untuk menginformasikan kepada masyarakat sekitar lingkungan sekolah tentang kegiatan dan perkembangan sekolah, seperti sejarah sekolah, prestasi sekolah, dan program sekolah harus tersedia untuk umum. Semua persepsi masyarakat tentang pendidikan tentu penting dan memberikan nilai atau citra. Masyarakat dan sekolah memiliki hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi satu sama lain.

Program Humas di sekolah antara lain yaitu membangun citra sekolah dalam masyarakat, meningkatkan jalinan kerjasama dengan orang tua, instansi terkait, masyarakat dan alumni, meningkatkan kerjasama, kreativitas dan inovasi pendidik dan tenaga kependidikan, meningkatkan publikasi kegiatan sekolah melalui media masa. Kegiatan humas yang melibatkan komunikasi dengan masyarakat dapat dilakukan melalui sejumlah media, antara lain media elektronik, media massa, maupun secara langsung melalui pertemuan tatap muka seperti pertemuan dengan orang tua, dewan sekolah, dan masyarakat sekitar sekolah pada umumnya.

Namun masih banyak masyarakat sekitar sekolah yang tidak peka terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pihak humas. Hal ini antara lain karena masyarakat tidak mengetahui kegiatan sekolah dan juga karena masyarakat memiliki kepentingan pribadinya masing-masing. Antara sekolah dan masyarakat terdapat hubungan yang tidak dapat dipisahkan.

Tugas humas dan pendidik harus bekerja sama untuk menghindari miskomunikasi guna mencapai tujuan yang sulit yaitu meningkatkan kepercayaan publik di sekolah. Citra positif suatu organisasi merupakan aset berharga yang harus dimiliki sebagai bukti eksistensi dan kualitasnya. Mutu pendidikan yang diberikan oleh sekolah atau madrasah tercermin dari reputasinya, dan keberhasilan sekolah atau madrasah menjadi ukuran keberhasilan program. Citra positif juga merupakan citra diri individu, organisasi dan lembaga pendidikan yang sengaja dibentuk untuk menunjukkan karakter atau kualitas mereka sehingga masyarakat memiliki penilaian positif kepada suatu lembaga/lembaga pendidikan. Dalam mengembangkan citra positif, lembaga dan lembaga pendidikan harus menentukan citra positif atau persepsi publik yang baik terhadap lembaga atau lembaga pendidikan yang sedang dibentuk. Untuk membangun citra positif, lembaga dan instansi pendidikan harus menentukan citra positif mana yang sedang dibentuk di masyarakat atau di mata publik.

Menurut Siswanto Sutojo citra positif sekolah dianggap sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri lembaga pendidikan.<sup>1</sup> Agar masyarakat memiliki

---

<sup>1</sup> Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, (Jakarta: Damar Mulia, 2004), 34

persepsi yang positif terhadap lembaga maka perlu dibangun citra yang positif dengan cara yang jujur. Hal ini memastikan bahwa citra positif lembaga sesuai dengan kenyataan. Citra yang positif merupakan tujuan utama. Sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh semua perusahaan dan lembaga pendidikan. Penilaian atau reaksi dari daerah setempat dapat dikaitkan dengan pengembangan rasa hormat, kesan yang layak dan baik dari citra yayasan atau asosiasi.

Soebagio menjelaskan ada beberapa keuntungan apabila lembaga pendidikan menunjukkan gambaran yang positif antara lain pelanggan akan menumbuhkan sikap saling percaya yang tinggi dan dapat menarik anggota keluarga jika gambaran lembaga pendidikan tersebut positif, untuk membuat gambaran citra positif sekolah atau madrasah diperlukan iklan yang bagus sehingga akan memberikan gambaran yang positif, untuk keadaan ini iklan dapat memberikan kegiatan dan manfaat sekolah atau madrasah kepada masyarakat pada umumnya.

Citra Positif sangat erat kaitannya dengan Manajemen Humas, sebagaimana di sebutkan dalam Al-Qur'an Surah At-Tahrim:6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ

Tafsir Ayat ini yaitu قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا Kebajikan yang Allâh

perintahkan dalam ayat ini, adalah agar kaum Mukminin menjaga diri mereka

dan keluarga mereka dari api neraka. Abdullah bin Abbâs Radhiyallahu anhu berkata, “Lakukanlah ketaatan kepada Allâh dan jagalah dirimu dari kemaksiatan-kemaksiatan kepada Allâh, dan perintahkan keluargamu dengan dzikir, niscaya Allâh Azza wa Jalla akan menyelamatkanmu dari neraka”. Qatâdah rahimahullah berkata, “(Menjaga keluarga dari neraka adalah dengan) memerintahkan mereka untuk bertakwa kepada Allâh dan melarang mereka dari kemaksiatan kepada Allâh Azza wa Jalla , dan mengatur mereka dengan perintah Allâh Azza wa Jalla , memerintahkan mereka untuk melaksanakan perintah Allâh Azza wa Jalla , dan membantu mereka untuk melaksanakan perintah Allâh. Maka jika engkau melihat suatu kemaksiatan yang merupakan larangan Allâh, maka engkau harus menghentikan dan melarang keluarga(mu) dari kemaksiatan itu” Mujâhid rahimahullah berkata tentang firman Allâh ‘peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka’, “Bertakwalah kepada Allâh, dan perintahkan keluargamu agar bertakwa kepada Allâh Azza wa Jalla”.<sup>2</sup>

Banyak juga hadits-hadits yang menerangkan pentingnya membina hubungan antar manusia, salah satunya adalah sebagai berikut:

عَنْ أَبِي مُوسَى رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : “الْمُؤْمِنُ  
لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا” (رواه مسلم)

---

<sup>2</sup> <https://almanhaj.or.id/22724-jagalah-dirimu-dan-keluargamu-dari-api-neraka.html>

Dalam hadist di atas juga mengandung makna bahwa seorang mukmin dengan mukmin lainnya seperti satu bangunan yang tersusun rapi. Sebagiannya menguatkan sebagian yang lain.

SMPN 23 Banjarmasin tetap berdiri karena masih memiliki reputasi positif di beberapa kalangan, terutama di kalangan orang tua yang anaknya bersekolah di SMPN 23 Banjarmasin. Selain itu, hubungan masyarakat memainkan peran penting dalam pengaturan pendidikan. Humas adalah kegiatan yang langsung berinteraksi dengan dunia luar, bekerjasama erat dengan instansi, dan memberikan citra positif sekolah. Selain humas, orang tua, guru, dan kepala sekolah semuanya terlibat dalam pembinaan anak secara menyeluruh, sehingga masing-masing berperan dalam kegiatan yang berlangsung di sekolah. Peran-peran tersebut memiliki tanggung jawab yang dapat dijalankan selama mereka menjabat atau selama mereka masih menguasai kondisi yang ada saat ini.

Namun menurut wawancara bersama ibu Erlina Fatmi selaku wakasek bagian Humas menjelaskan bahwa di SMPN 23 Banjarmasin ini tidak ada perencanaan Humas, jadi ketika ada kegiatan atau kunjungan dari dinas, anggota dewan, dinas kesehatan, pembinaan dari kecamatan semuanya dilakukan secara fleksibel, dan Humas hanyalah sebagai penyambung agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), sekolah efektif memiliki beberapa indikator sebagai berikut: 1. Guru yang profesional. 2. Ruang kelas yang nyaman. 3. Pelayanan yang baik terhadap siswa.

Upaya yang dilakukan wakasek bagian humas agar sekolah tersebut tetap mendapatkan nilai positif dari masyarakat yaitu dengan membina hubungan baik dengan masyarakat yang ada di sekitar lingkungan sekolah. SMPN 23 Banjarmasin sebagai sekolah yang terus melakukan berbagai kegiatan, agar sekolah tersebut memiliki citra positif di mata masyarakat, dan dengan demikian maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi tentang manajemen humas yang ada di SMPN 23 Banjarmasin.

Berkaitan dengan hal di atas maka peneliti mengambil judul penelitian Upaya Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah Di SMPN 23 Banjarmasin

## **B. Definisi Operasional**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis diatas, maka definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Upaya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) upaya merupakan usaha, atau ikhtiar untuk mencapai suatu tujuan, memecahkan permasalahan, mencari jalan keluar, daya upaya. Menurut Tim Penyusunan Dapertemen Pendidikan Nasional upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Indrawan WS, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jombang; lintas media), 568

Dari pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa upaya merupakan sebuah usaha atau iktiar untuk mencapai suatu maksud untuk memecahkan suatu persoalan.

## 2. Manajemen Humas

Manajemen Humas atau dalam istilah lain sering disebut sebagai hubungan masyarakat, merupakan salah satu komponen upaya untuk menjalin dan memelihara hubungan antara organisasi dengan publiknya yang bermanfaat bagi kedua belah pihak. pencapaian atau kegagalan humas bergantung bagaimana kiat membentuk dan memelihara relasi tersebut.<sup>4</sup>

Dari pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen humas adalah suatu bagian dari upaya untuk membentuk dan memelihara relasi yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik.

## 3. Citra Positif

Citra positif merupakan citra diri baik individu, organisasi maupun lembaga pendidikan yang sengaja dibentuk untuk menunjukkan karakteristik agar tercipta persepsi yang baik dari masyarakat. Lembaga pendidikan membangun citra positif dengan menentukan jenis citra yang ingin dibentuk di mata publik atau sosial. Farida hanun mendefinisikan membangun citra sekolah adalah semua aktivitas yang diwujudkan untuk menciptakan kerja sama yang harmonis antara sekolah dan seluruh

---

<sup>4</sup> Mujamil, Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 32.

kegiatannya kepada masyarakat agar sekolah memperoleh simpati masyarakat.<sup>5</sup>

Dari pengertian diatas dapat penulis simpulkan bahwa citra positif merupakan citra diri baik individu, organisasi maupun lembaga pendidikan yang sengaja dibentuk untuk menunjukkan karakteristi agar tercipta persepsi yang baik dari masyarakat.

### **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti memfokuskan penelitian pada :

1. Upaya Manajemen Humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 23 Banjarmasin
2. Hambatan-Hambatan humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 23 Banjarmasin

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui Upaya Manajemen Humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 23 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan humas dalam meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 23 Banjarmasin.

---

<sup>5</sup> Farida Hanun , Jurnal EDUKASI : Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan (*Membangun Citra Madrasah Melalui Program Kelas Unggulan Di MTSN 2 Bandar Lampung*), Volume 14, Nomor 3, Desember 2016, 408

### **E. Signifikansi Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis.

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi perkembangan ilmu pendidikan terutama ilmu Manajemen Pendidikan Islam, khususnya Manajemen Humas.

2. Secara Praktis.

- a. Bagi Sekolah, hasil penelitian ini diharapkan mampu sebagai bahan acuan untuk terus meningkatkan citra positif sekolah di SMPN 23 Banjarmasin.
- b. Bagi kepala sekolah agar terus berupaya untuk meningkatkan citra positif di SMPN 23 Banjarmasin
- c. Bagi wakasek humas agar selalu menjalin hubungan baik dengan masyarakat dan memberikan informasi-informasi tentang apa yang ada di SMPN 23 Banjarmasin
- d. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi para peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam dengan fokus penelitian yang berbeda untuk memperoleh perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

### **F. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian tentang Manajemen Humas merupakan penelitian yang sangat menarik untuk dikaji dan diteliti, karena manajemen humas merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi/perusahaan. Adapun penelitian

terdahulu yang menjadi acuan penulis untuk mengkaji kembali mengenai Manajemen Humas yaitu diantaranya :

1. Hasil penelitian Maria Fransiska. 2015. *Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan Bopkri 1 Yogyakarta*, skripsi ini membahas tentang peran humas dalam membangun citra sekolah menengah kejuruan bopkri 1 Yogyakarta, dari hasil yang di teliti, menurut penulis Peran humas dalam rangka membangun citra SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik<sup>6</sup>, persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang citra sekolah, sedangkan perbedaannya penelitian yang penulis teliti yaitu kendala-kendala yang dihadapi humas dalam meningkatkan citra positif di sekolah yang akan penulis teliti.
2. Hasil penelitian Irfan Afandi. 2018. *Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Sekolah (Studi Kasus di SMK Yosonegoro Magetan)*, skripsi ini membahas tentang *Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Sekolah (Studi Kasus di SMK Yosonegoro Magetan)*, dari hasil yang di teliti, diantaranya yaitu penerapan fungsi-fungsi manajemen humas dalam membangun citra sekolah di SMK Yosonegoro Magetan, dan implikasi citra sekolah bagi SMK Yosonegoro Magetan<sup>7</sup>, persamaannya sama-sama membahas tentang citra sekolah, sedangkan perbedaannya

---

<sup>6</sup> Maria Fransiska, *Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan Bopkri 1 Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)

<sup>7</sup> Irfan Afandi, *Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Sekolah (Studi Kasus di SMK Yosonegoro Magetan)*, Thesis, (Malang, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018)

penelitian yang penulis teliti yaitu upaya yang dilakukan oleh humas dalam meningkatkan citra positif sekolah.

3. Hasil penelitian Rozanah Ahlam Fadiyah. 2016. *Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Di SD N Sosrowijayan Yogyakarta*, skripsi ini membahas tentang Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Di SD N Sosrowijayan Yogyakarta, dari hasil yang di teliti oleh penulis di antaranya yaitu peran humas dalam membangun citra positif di bagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal<sup>8</sup>, persamaannya sama-sama membahas tentang citra positif sekolah sedangkan perbedaannya terletak di lokasi penelitian, serta subjek penelitiannya.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah kerangka dari skripsi, yang memberi petunjuk tentang apa yang harus dibahas dalam skripsi. Oleh karena itu, penulis membagi skripsi ini menjadi lima bab yang masing-masing memiliki beberapa sub bab. Tata cara penulisannya adalah sebagai berikut:.

BAB I Berisikan pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan, telaah pustaka dan sistematika penulisan.

BAB II berisikan penjelasan teoritis mengenai kerangka penelitian. Kajian ini dimaksudkan agar peneliti memiliki landasan dalam membuat instrumen bagi perolehan data dan menganalisis data dari lapangan.

---

<sup>8</sup> Rozanah Ahlam Fadiyah, *Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Di SD N Sosrowijayan Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta, Fakultas Ilmu Pendidikan, 2016).

BAB III pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV berisi tentang pembahasan hasil penelitian, penyajian data dan teknik analisis data.

BAB V berisi simpulan dan saran.