

**PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA  
DI MTS ELL- FIRDAUS KABUPATEN CILACAP**



**TESIS**

**Disusun dan Diajukan kepada Program Pascasarjana  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)**

**Oleh**

**MUHAMMAD TAJUDDIN  
NIM. 1423402057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2017**

PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA  
DI MTs ELL-FIRADUS KABUPATEN CILACAP

**Muhammad Tajuddin**

1423402057

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dan program saja yang digunakan dalam membangun citra lembaga Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian terdiri dari 3 elemen yaitu tempat, pelaku, dan aktifitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif pada umumnya sering disebut “ *three data gathering techniques* “ yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga tehnik tersebut digunakan secara simultan dalam arti saling melengkapi antar data satu dengan data yang lainnya, dan selanjutnya data disajikan dalam bentuk bahasa yang tidak formal, dalam susunan kalimat sehari-hari dan pilihan kata atau konsep asli responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan peran humas dalam membangun citra lembaga Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap.

Peran humas sebagai komunikator (*communicator*), peran humas sebagai pembina hubungan (*Relationship*), peran humas sebagai *back up management* dan peran humas sebagai pembentuk citra (*corporate image*). Wujud kegiatan peran humas sebagai komunikator meliputi: rapat formal, upacara bendera, masa orientasi siswa, presentasi profil sekolah, try out, rapat wali murid, kerjasama dengan Lembaga/instansi, penyampaian informasi pada alumni, penyampaian informasi masyarakat dan pemerintah. Wujud kegiatan peran sebagai pembina hubungan (*Relationship*) meliputi: membentuk ikatan keluarga Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap di media sosial, perayaan hari besar Islam dan perayaan hari jadi madrasah, pertandingan olahraga, turnamen, dan menjalin kerjasama dengan lembaga islam. Wujud kegiatan peran sebagai *back up management* meliputi: humas mengadakan kerjasama dengan SD/MI untuk mengadakan presentasi sekolah, promosi SD/MI, melaksanakan penyaluran lulusan ke beberapa sekolah lanjutan berikutnya. Wujud kegiatan peran sebagai pembentuk citra meliputi: menciptakan suasana kondusif sekolah, pelayanan terhadap publik, meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru, bakti sosial dan partisipasi dengan kegiatan masyarakat. Media komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan meliputi media langsung meliputi : rapat formal, hari ulang tahun sekolah, presentasi profil sekolah, try out, ikatan keluarga Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap dan turnamen. Media komunikasi tidak langsung meliputi: media elektronik ( telepon, e-mail dan facebook,WA) dan media cetak (kalender, brosur, spanduk, surat resmi).

**Kata kunci** : Peran Humas, Citra

THE FUNCTION OF PUBLIC RELATION IN BRANDING IMAGE  
ISLAMIC JUNIOR HIGH SCHOOL ELL-FIRDAUS CILACAP

**Muhammad Tajuddin**

1423402057

**Abstract**

The purpose this research is only used to know functions and programs of Public Relation building brand in Islamic Junior High School Ell-Firdaus Cilacap.

The kind of this research is a description research with qualitatif metode. This subject research is used consist of three elemens. They are Place, Actor, and activities. Author/Reasearcher using three methodes in collecting data and it's usually called "three data gathering tehniques (observation, investigation, and documentation)". The tehniques are used to connect one data with another data. Then, data is presented to form informal language, and wrieded using structure of speaking language or conversation speaking and choosing of word or original concept respondent. This research product show to us that in implementation the function of Public Relation brand imaging Islamic Junior High School Ell Firdaus Cilacap.

There are four function of Public Relation, among as a comunicator, as a keeper of relationship, as a back up management, and as a corporate image. *The first*, the function Public Realations a Communicator including making meeting formal, making schedule of Orientation student time (MOS), making presentation school profile, try out, meeting with person responsible for a pupil, work out a closer coorporative with another institute, extending information to graduate, extending information to public and goverment. *The second*, the function of public relation as a keeper of relationship among making Association of Islamic Junior High School family Cilacap in social media, islamic big day celebration (PHBI), and anniversary islamic school celebration, tournament among school, and making contract with another islamic institute. *The third*, the function of Public Relations as back up managements are presentation profile to elementary school/ islamic elementary school and promotion distributing graduate to the next level. *And the last*, the function of public relation as a brander/marketing is making condusif situation at the school, public service, increasing quality of education and creating cooperative among theachers, Social Dedication and following partisipation with activities people out schedule of school.

There are two media that is used in implementation programs, direct media and indirect media. Direct media use formal meeting, celebration of school, presentation school profile, try out, communication with Association of Islamic Junior High School family Ell-Firdaus Cilacap and tournament. Indirect media like electronic media (phone, email, facebook, whatsapp) and print out media like Calender, brosure, reklame, and letter.

**Keyword** : Function of Public Relations, Branding

## DAFTAR ISI

	Halama n
HALAMAN JUDUL.....	ii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAC.....	vii
TRANSLITERASI.....	viii
MOTTO.....	xii
PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Rumusan Masalah Peneliitian.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Sistematika Penelitian.....	12
<b>BAB II HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA</b>	
A. Peran Manajemen Humas.....	14
1. Pengertian peran.....	14
2. Pengertian Manajemen Humas .....	16
a. Pengertian Humas.....	18
b. Ciri-ciri Hubungan Masyarakat.....	20
c. Tujuan Humas.....	20
d. Peran Humas.....	21
e. Fungsi Humas.....	24
f. Tugas Humas.....	26
g. Sasaran Humas.....	27
h. Proses Humas.....	28
i. Media Humas.....	30
B. Citra Lembaga.....	32
1. Pengertian Citra.....	32
2. Perkembangan Citra dan Karakteristiknya.....	34
3. Proses Pembentukan Citra.....	39
4. Pentingnya citra Madrasah.....	41
C. Penelitian yang relevan.....	41
D. Penelitian yang relevan.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan waktu Penelitian.....	46

	B.	Jenis dan Pendekatan.....	46
	C.	Subjek Penelitian.....	47
	D.	Instrumen Penelitian.....	49
	E.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
		1. Observasi.....	50
		2. Wawancara .....	51
		3. Dokumentasi.....	53
	F.	Teknik Analisis Data.....	54
		1. Pengumpulan Data.....	55
		2. Reduksi data.....	57
		3. Penyajian data.....	57
		4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	58
	G.	Keabsahan Data.....	59
<b>BAB IV</b>		<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
	A.	Profil Setting Penelitian.....	60
		1 Profil MTs Ell-Firdaus 01 Sidareja Kabupaten Cilacap.....	60
		a. Letak Geografis.....	60
		b. Sejarah Singkat.....	60
		c. Kondisi Fisik.....	61
		d. Visi dan Misi.....	61
		e. Daftar Guru, Karyawan dan Siswa MTs Ell- Firdaus 1 Sidareja Kabupaten Cilacap.....	62
		f. Struktur Organisasi MTs Ell-Firdaus 1 Sidareja Kabupaten Cilacap.....	65
		2 Deskripsi MTs Ell-Firdaus 2 Kedungreja Kabupaten Cilacap.....	65
		a. Letak Geografis.....	65
		b. Sejarah Singkat.....	66
		c. Visi dan Misi.....	69
		e. Daftar Guru, Karyawan dan Siswa MTs Ell- Firdaus 2 Sidareja Kabupaten Cilacap.....	70
		f. Struktur Organisasi MTs Ell-Firdaus 1 Sidareja Kabupaten Cilacap.....	72
	B.	Hasil Penelitian.....	85
		1. Program Wakil Kepala Hubungan Masyarakat (Humas) MTs Ell- Firdaus Kedungreja Cilacap. Program Wakil Kepala di bidang	85
		a. Hubungan Masyarakat (Humas) MTs Ell- Firdaus 1 Sidareja Kabupaten Cilacap.....	85
		b. Program kerja Waka Humas MTs Ell- Firdaus 2 Kedungreja Kabupaten Cilacap...	
	C.	Analisis Peran Humas dalam Membangun Citra Lembaga di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap....	89
		1. Peran Humas Sebagai komunikator.....	89
		2. Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan .....	100

	3. Peran Humas Sebagai <i>back up management</i> .....	103
	4. Peran Humas Sebagai Pembentuk .....	104
	5. Media Humas.....	107
BAB V	KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	112
	B. Rekomendasi.....	113
	C. Penutup.....	114
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Terutama di era globalisasi seperti sekarang ini, di mana persaingan semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin pesat mengharuskan terlahirnya generasi penerus bangsa yang mampu berfikir kritis dan yang lebih pintar sesuai dengan perubahan yang terjadi. Dan lembaga pendidikan baik formal maupun non formal dituntut untuk menjadi pengemban amanat ilmu pengetahuan untuk menjawab.

Masalah sekolah menjadi buah bibir masyarakat, disorot media massa, diperdebatkan di berbagai forum hingga diprotes langsung oleh orang tua siswa, politisi dan LSM. Kasus yang hangat adalah maraknya fenomena geng pelajar di berbagai daerah dan sekolah yang melakukan kekerasan kolektif. Belum lagi kekerasan yang melibatkan guru dan siswa, termasuk kasus pelecehan seksual, rokok, narkoba dan miras yang pasang surut meramaikan peredaran berita di media massa.

Keluhan rutin dari orang tua adalah masih ada pungutan dana di sekolah-sekolah, padahal mereka mendengar dan membaca berita di media massa bahwa biaya pendidikan gratis. Persoalan yang terakhir ini sempat ramai di Kota Cirebon, dengan pernyataan pejabat daerah di surat kabar atas keluhan orang tua siswa masih adanya pungutan liar di sekolah. Kendati persoalan ini tidak sempat berkembang meluas menyusul adanya klarifikasi dan tindakan cepat dari berbagai pihak terkait.

Persoalan sekolah selalu menarik perhatian banyak orang sepanjang hayat. Ini mengingat sekolah merupakan "pabrik manusia" yang akan menentukan arah peradaban manusia di masa mendatang. Maju mundurnya, baik buruknya sebuah bangsa dipengaruhi juga oleh manusia hasil produk sekolah. Maka ketika banyak persoalan yang mendera lembaga ini banyak

pihak, mulai pemerintah, masyarakat, organisasi sosial, partai politik dan wartawan, lebih-lebih orang tua siswa.

Sisi suram sekolah tersebut sungguh memperburuk wajah dunia pendidikan kita. Seiring dengan peningkatan anggaran pendidikan pemerintah. Tentu para insan pendidikan negeri ini sepakat, sekolah masih dijadikan simbol lembaga yang mulia dalam mencerdaskan anak bangsa, melahirkan generasi penerus pembangunan. Kendati beragam informasi negatif yang mencuat tidak bisa divonis salah dan benar oleh satu pihak tanpa melihat substansi persoalan yang terjadi.

Inilah yang menjadi tantangan serius bagi sekolah dalam menjaga citranya sebagai lembaga pendidikan yang membawa misi kenabian: menyeru, mengajarkan dan mengajak manusia ke jalan yang benar. Sayangnya tidak sedikit sekolah yang kurang peduli dengan pentingnya membangun citra positif lembaganya, terlebih bagi sekolah negeri. Toh kendati citranya kurang baik siswa baru tetap mendatangi sekolahnya, pikir mereka. Sekalipun ada upaya biasanya ketika persoalan itu sudah mencuat ke permukaan.

Pada dasarnya lembaga pendidikan merupakan organisasi sosial yang memiliki publik internal dan eksternal. Lembaga pendidikan merupakan agen perubahan dan tempat untuk menyalurkan ilmu kepada generasi penerus bangsa. Di era globalisasi masyarakat akan lebih selektif dan berhati-hati dalam memilih lembaga pendidikan. Maka lembaga pendidikan harus berupaya untuk menciptakan citra sebaik mungkin di hadapan masyarakat. Namun pada masa sekarang semakin marak kasus yang terjadi pada lembaga pendidikan seperti fenomena geng pelajar di berbagai daerah dan sekolah yang melakukan kekerasan kolektif. Belum lagi kekerasan yang melibatkan guru dan siswa, termasuk kasus pelecehan seksual, rokok, narkoba dan miras yang pasang surut meramalkan peredaran berita di media massa.<sup>1</sup> Kasus-kasus tersebut dapat menciptakan citra yang buruk pada lembaga pendidikan.

---

<sup>1</sup> <http://padenulis.blogspot.co.id/2009/03/masalah-sekolah-dan-peran-humas.html/>  
11:00/14/05/2017

Seperti yang kita ketahui bahwa bukan hal yang mudah untuk mengembalikan *image* positif. Pengembalian citra menjadi tantangan penting bagi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas atau *public relations* dalam lembaga pendidikan dapat membantu dalam mengembalikan citra suatu perusahaan atau lembaga pendidikan. Namun sayangnya pada masa sekarang peran humas dalam dunia pendidikan belum difungsikan secara maksimal oleh lembaga-lembaga pendidikan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pelaksana dan pengelola lembaga tersebut terhadap arti penting peran humas yang sesungguhnya.

Banyak yang menganggap peran humas tidak penting bagi instansi pendidikan. Terutama ini banyak dilakukan oleh sekolah-sekolah yang berada di bawah naungan pemerintah, mulai dari tingkat Sekolah Dasar (SD)/ Madrasah Ibtidaiyah (MI) sampai tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA)/Madrasah Aliyah (MA). Kecuali di tingkat Universitas, sudah ada staf atau petugas sendiri untuk bagian humas atau *public relations*. Memang untuk lembaga pendidikan swasta atau di bawah naungan yayasan tertentu sudah mulai digunakan cara-cara kehumasan tersebut, tapi biasanya kurang maksimal. Dan walaupun ada *job description* untuk itu tidak bisa bekerja dengan baik serta kurang bisa membawakan peran bagaimana semestinya seorang humas itu.<sup>2</sup> Padahal dalam lembaga pendidikan peran humas atau *public relations* sangatlah penting untuk membangun dan menjaga *image* yang positif, mengingat lembaga pendidikan yang memiliki publik internal dan eksternal.

Pengembangan pendidikan bukanlah pekerjaan sederhana karena pengembangan tersebut memerlukan adanya perencanaan secara terpadu dan menyeluruh. Terkait dengan fungsi lembaga pendidikan sebagai salah satu tempat meningkatkan sosial budaya masyarakat, maka hubungan dengan masyarakat tidak dapat dipisahkan. Hubungan lembaga pendidikan sekolah dan masyarakat adalah bagian internal yang tidak dapat dipisahkan yaitu

---

<sup>2</sup> <https://andyretno.wordpress.com/2009/01/06/memaksimalkan-fungsi-humas-dalam-dunia-pendidikan/10:55> 08/30/2017

mempunyai substansi sebagai sarana komunikasi *two way traffic communication* dan bersama-sama untuk bertanggung jawab ke arah terciptanya tujuan pendidikan yang dicita-citakan bersama.

Makin majunya pemahaman masyarakat akan pentingnya pendidikan menjadikan kerja sama sekolah dengan masyarakat sebagai kebutuhan vital. Kerja sama tersebut dimaksudkan demi kelancaran pendidikan di sekolah pada umumnya dan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa pada khususnya. Sekolah merupakan salah satu bagian dari sebuah masyarakat, jadi pengaturan sekolah harus dilihat dalam hubungannya dengan komponen-komponen penyelenggara pendidikan lainnya kemudian dihubungkan dengan seluruh program masyarakat.

Berawal dari pemikiran ini maka perlu ada pengaturan hubungan antara sekolah dan masyarakat, Humas dengan sekolah adalah salah satu bagian dari substansi administrasi pendidikan di sekolah, dengan adanya hubungan sekolah dengan masyarakat, sekolah dapat mengetahui sumber-sumber yang ada dalam masyarakat yang kemudian didayagunakan untuk kepentingan kemajuan pendidikan anak di sekolah. Di lain pihak, masyarakat juga dapat mengambil manfaat dengan turut mengenyam dan menyerap ilmu pengetahuan sekolah. Dari sini kehidupan masyarakat akan ditingkatkan, oleh karenanya, masyarakat dapat mengerti dan memahami tujuan pendidikan dan pelaksanaan pendidikan yang berlangsung di sekolah tersebut.<sup>3</sup>

Kegiatan humas yang dilakukan di sekolah bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan semua lapisan masyarakat dan juga meningkatkan peran aktif dari masyarakat. Sementara keberadaan humas akan menguntungkan kedua belah pihak, yaitu pengelola pendidikan dan masyarakat. Dengan adanya kegiatan humas akan mendorong partisipasi aktif yang positif dari masyarakat, sehingga akan diikuti berbagai bantuan yang datang telah terciptanya respons yang baik dari masyarakat, baik dengan dukungan moral maupun material dengan melihat kesungguhan dari

---

<sup>3</sup> Piet A. Sahertian, *Dimensi Administrasi Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), hal. 233

pengelola lembaga pendidikan ke arah yang lebih maju. Dari situ jelas bahwa lingkungan pendidikan bukanlah suatu badan yang berdiri sendiri, melainkan suatu bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat luas. Ia sebagai sistem terbuka yang selalu mengadakan kerja sama yang baik dengan masyarakat, secara bersama-sama membangun pendidikan.

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa masyarakat dan sekolah mempunyai keterkaitan dan saling berperan satu sama lain. Apalagi pada zaman sekarang ini, pemerintah telah menyosialisasikan adanya desentralisasi pendidikan di mana sekolah mempunyai hak untuk mengatur sekolahnya sendiri.

Muhammad Noor Syam dalam bukunya Filsafat Pendidikan Pancasila mengungkapkan bahwa hubungan masyarakat dengan pendidikan sangat bersifat korelatif, bahkan seperti ayam dengan telurnya. Masyarakat maju karena pendidikan, dan pendidikan yang maju hanya akan di temukan dalam masyarakat yang maju pula.

Sejalan dengan konsep di atas, sudah berkali-kali pemerintah menyerukan bahwa pendidikan adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah, orang tua dan masyarakat. Sedangkan Kaufman dalam bukunya Made Pidarta “Manajemen Pendidikan Indonesia” mengemukakan bahwa partner pendidikan tidak terdiri dari ketiga komponen tersebut, melainkan terdiri dari para guru, para siswa dan para orang tua/masyarakat.<sup>4</sup>

Keberadaan hubungan masyarakat bukan hanya perlu untuk membina hubungan dengan pihak luar. Namun sangat penting untuk memberikan informasi ke dalam, baik kepada pimpinan maupun sesama karyawan dan guru sendiri, jadi jelaslah bahwa dalam Humas terdapat suatu usaha untuk mewujudkan suatu hubungan yang harmonis antara sekolah dengan publik sehingga akan muncul opini publik yang menguntungkan bagi kehidupan sekolah tersebut.

---

<sup>4</sup> Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: PT Bina Aksara, 1988). hal.

Lembaga pendidikan tidak lepas dari masyarakat, di mana pendidikan didirikan oleh masyarakat, lembaga pendidikan dipandang sebagai suatu lembaga yang dapat memperbaiki kehidupan masyarakat dan mengetahui kebutuhan masyarakat. Lembaga pendidikan tak terpisahkan dari masyarakat, seperti halnya para orang tua yang tergabung dalam komite sekolah.

Dalam Undang undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 pada bab XV pasal 54 dinyatakan bahwa :

(1) Peran serta masyarakat dalam pendidikan meliputi peran serta perseorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha, dan organisasi kemasyarakatan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan; (2) Masyarakat dapat berperan serta sebagai sumber pelaksana dan pengguna hasil pendidikan; (3) ketentuan tentang peran serta masyarakat dimaksud pada ayat 1 dan 2 diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.<sup>5</sup>

Untuk mewujudkan amanat undang undang di atas, maka perlu adanya suatu kerja sama dengan masyarakat dan lingkungan sekolah secara optimal untuk membantu meningkatkan kualitas pendidikan. E. Mulyasa menyarankan agar sekolah menjalin hubungan kerja sama dengan lingkungan dan masyarakat sekitar sekolah. Menurutnya, hubungan sekolah dengan masyarakat sangat besar manfaatnya bagi kepentingan pembinaan dan dukungan moral, material, serta pemanfaatan masyarakat sebagai sumber belajar. Dengan memberdayakan masyarakat dan lingkungan sekitar sekolah diharapkan tercapai tujuan hubungan sekolah dengan masyarakat, yaitu meningkatnya kinerja sekolah dan terlaksananya proses pendidikan di sekolah secara produktif, efektif, dan efisien sehingga menghasilkan lulusan produktif dan berkualitas.<sup>6</sup>

Dalam dunia Islam pada humas akan tercermin karakter komunikasi untuk saling memahami dan mengenal.

---

<sup>5</sup> UU RI Nomor 20 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*

<sup>6</sup> E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional* ( Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 163

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الدَّلَّةُ أَيَّنَ مَا تُفْعَلُوا إِلَّا بِحَبْلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ النَّاسِ .....

“Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia”.... (Al-Imran 112).<sup>7</sup>

Citra sebuah lembaga merupakan salah satu harta yang bernilai tinggi bagi lembaga manapun. Karena citra merupakan cara pandang atau persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut. Baik buruknya citra suatu lembaga tersebut ditentukan oleh lembaga itu sendiri. Renald kasali, mendefinisikan citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman yang berasal dari suatu informasi yang tidak lengkap juga akan menghasilkan citra yang tidak sempurna.<sup>8</sup>

Citra lembaga bisa diwujudkan dengan memberikan pemahaman kepada publik melalui pemberian informasi yang dapat dipahami, masuk akal dan dapat dipercaya. Citra yang baik dimaksudkan agar lembaga dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya dapat terus mengembangkan kreativitas serta nantinya terjalin relasi yang harmonis dengan publiknya. Sebaliknya jika citra lembaga yang timbul dipublik kurang baik, hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan, selanjutnya publik melakukan penarikan diri, tentu hal ini akan merugikan lembaga.

Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus kabupaten Cilacap sebagai lembaga pendidikan tingkat pertama mempunyai keunggulan di bidang pemahaman agama Islam, secara fisik citra yang ditampilkan adalah bernafaskan Islam, sehingga terkesan berwibawa, sejuk, rapi dan indah. Cerminan pokok yang ditampilkan madrasah adalah islami dan dihuni oleh orang-orang yang dekat dengan Allah SWT, berperan dimasyarakat, selalu tersenyum serta peduli terhadap lingkungannya. Pandangan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan memuat kesan dari unsur masyarakat dan

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, Al-Hikmah *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, hlm. 415.

<sup>8</sup> Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relation (konsep dan Aplikasinya)*, (Jakarta: Temprint, 1994), h. 2

pihak lain yang berkepentingan tentang madrasah selama ini. Perumusan harapan *stakeholders* akan menjawab pertanyaan: seperti apa seharusnya memenuhi kepentingan atau kebutuhan mereka. Harapan tersebut harus bersifat realistis, mewakili semua pemangku kepentingan, berorientasi pada pengembangan madrasah, mengacu pada visi dan misi madrasah, serta dirumuskan sesuai dengan kategori profil madrasah dan memenuhi delapan standar pendidikan. Dari pendapat pihak-pihak yang berkepentingan tersebut, selanjutnya madrasah dapat melakukan penggalian data, pengolahan informasi secara akurat dan representatif.

Dalam buku *Essential of Public Relations*, Jefkins menyebut bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta – fakta atau kenyataan.<sup>9</sup> Wujud citra bisa dirasakan dari hasil penilaian, penerimaan dan tanggapan positif atau negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. Menurut Normann dalam Kandampully<sup>10</sup>, faktor-faktor pembentuk citra adalah periklanan (advertising), humas (*public relation*), kesan fisik (*physical image*), komunikasi lisan (*word of mouth*) serta pengalaman nyata konsumen dalam memakai barang / jasa.

Dari beberapa faktor pembentuk citra, humas (*public relations*) merupakan ujung tombak sebuah lembaga dalam bermitra dan mengomunikasikan pesan kepada khalayak untuk membentuk sebuah citra positif. Jefkins juga menyebutkan, citra adalah tujuan utama, sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia kehumasan.

Humas merupakan jembatan antara lembaga dan lingkungan eksternal atau masyarakat. Definisi humas yang diungkapkan oleh Rex F. Harlow, hubungan masyarakat atau humas adalah : Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung dan memelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dengan khalayaknya, melibatkan manajemen dalam permasalahan atau

---

<sup>9</sup> Soleh Soemitro dan Elvinaro Ardianto, *Dasar – Dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hal. 114

<sup>10</sup> [frommarketing.blogspot.com](http://frommarketing.blogspot.com)

persoalan, membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai dan tanggap terhadap opini publik, menetapkan dan menegaskan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan umum, menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara dini guna membantu mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik-teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai kegiatan utama.<sup>11</sup>

Suryosubroto mendefinisikan humas sebagai suatu kegiatan yang dilakukan bersama-sama antara lembaga dan masyarakat dengan tujuan memperoleh pengertian, kepercayaan, penghargaan, hubungan harmonis, serta dukungan (*goodwill*) secara sadar dan sukarela.<sup>12</sup>

Dari definisi tersebut kita bisa menyimpulkan bahwa humas adalah serangkaian kegiatan lembaga yang bertujuan untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan partisipasi aktif dan positif dari masyarakat.

Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus kabupaten Cilacap sebagai Lembaga Pendidikan melaksanakan hubungan masyarakat dalam upaya mendapatkan dukungan publik untuk penyelenggaraan pendidikan. Peran humas dilakukan oleh waka humas dengan dibantu beberapa guru yang ditunjuk sebagai staf humas. Sebagai lembaga pendidikan islam, Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus kabupaten Cilacap mengintegrasikan program kerja humas dalam tiga bagian sekaligus yakni, humas, imtaq, dan sosial. Keberadaan humas tentunya sangat penting bagi madrasah. Humas berperan untuk menghubungkan sekolah dengan para *stakeholders*, berusaha menginformasikan aktivitas madrasah secara terbuka ke hadapan publik, serta mengumpulkan saran dan harapan para *stakeholders* yang nantinya dijadikan acuan perumusan renstra dalam rangka pengembangan madrasah yang lebih baik.

---

<sup>11</sup> Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002, hal. 21.

<sup>12</sup> Suryosubroto, *Humas Dalam Dunia Pendidikan* (Yogyakarta: Mitra Gama Widya, 2001), hal. 15

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Solikhun,. S.Pd dan Abdul Najib, S. Ag selaku kepala Madrasah Tsanawiyah Tsanawiyah Madrasah Tsanawiyah Ell-Firdaus 1 dan 2 kabupaten Cilacap, ketika ditanya mengenai peran humas di madrasah, beliau mengatakan bahwa humas memiliki peran penting menghubungkan madrasah dengan masyarakat yang ada didalam maupun diluar madrasah. Beliau juga mengatakan bahwa humas menentukan persepsi masyarakat khususnya orang tua siswa terhadap madrasah, karena humas bersentuhan secara langsung dengan orang tua siswa.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka citra yang baik sangatlah penting dan harus dimiliki oleh lembaga manapun, karena citra yang baik mampu memberikan manfaat bagi sebuah lembaga. Begitu pula dengan lembaga pendidikan (sekolah) harus mampu membangun serta mempertahankan citra lembaga yang positif dimasyarakat.

Berdasarkan konsep citra tersebut, humas lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam membangun citra positif lembaga. Karena, setiap humas lembaga pendidikan harus melakukan proses komunikasi antara lembaga pendidikan dengan publik luar (masyarakat) yang menjadi sasaran pengguna jasa lembaga pendidikan dimana dia bekerja. Proses komunikasi tersebut berupaya menanamkan pengertian publik luar tentang apa dan bagaimana lembaga pendidikan tersebut, sehingga masyarakat memiliki pengetahuan tentang lembaga pendidikan. Dan seorang *public relation* (humas) harus mampu memberikan kontribusinya melalui fungsi sebagai jembatan antara masyarakat (lingkungan eksternal) sebagai pengguna jasa, dengan lembaga sebagai penyedia jasa dalam membangun citra yang baik.

Dari latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui sejauh mana hubungan antara peran humas dengan citra madrasah untuk lingkungan internal dan eksternal lembaga dalam hal ini yaitu masyarakat pengguna jasa lembaga pendidikan. Maka penelitian ini mengambil judul “Peran Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Lembaga di MTs Ell-Firdaus kabupaten Cilacap”.

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk memperjelas dan menghindari kesalahpahaman serta kekeliruan dalam memahami judul maka perlu adanya batasan masalah dalam penelitian, sehingga fokus penelitiannya adalah bagaimana Peran Humas Dalam Membangun Citra Lembaga Di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap, bagaimana peran waka Humas dalam membangun citra lembaga di masyarakat, dan peran apa saja yang sudah dilaksanakan di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran humas dalam membangun citra lembaga di MTs MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana peran humas dalam upaya membangun citra lembaga di MTS Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui peran apa saja yang telah dilakukan oleh waka humas MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap, dan langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh waka humas MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap dalam membangun citra lembaga di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap. Menurut Rosady Ruslan peran humas ada empat yakni: 1) peran humas sebagai komunikator, 2) peran humas sebagai pembina hubungan (*relationship*) 3) peran humas sebagai *back up management* 4) peran humas sebagai pembentuk Citra (*Corporate Image*).

## **E. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada semua pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

### 1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi dan sumbangan ilmiah bagi pengembangan khasanah keilmuan terutama bidang pendidikan, dan peneliti yang akan datang sebagai acuan untuk perbaikan dan kesempurnaan terkait dengan pelaksanaan secara praktis secara praktis, hasil lapangan ini diharapkan dapat berguna secara akademik bagi penulis lain yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama.

### 2. Secara praktis

#### a. Bagi pemerintah

Bahwa hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan dan sumbangan dalam menentukan kebijakan pendidikan terkait dengan Peran Manajemen Humas dalam membangun Citra Lembaga di lembaga pendidikan.

#### b. Bagi sekolah

Bahwa hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan atau inspirasi dan sumbangan ilmiah dalam meningkatkan mutu pendidikan terutama berkaitan dengan Peran Manajemen Humas dalam membangun Citra Lembaga.

#### c. Bagi kepala sekolah

Dapat dijadikan sebagai sarana introspeksi lembaga, sehingga termotivasi dalam meningkatkan pelaksanaan Peran Manajemen Humas dalam membangun Citra Lembaga pada lembaga pendidikan yang dikelolanya.

#### d. Bagi peneliti

Menambah wawasan tentang Peran Manajemen Humas dalam membangun Citra Lembaga dan sebagai bahan informasi untuk pengembangan ilmu dalam bidang pendidikan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar penelitian ini lebih terstruktur dan mudah ditelaah, maka diperlukan sistematika pembahasan yang runtut. penyusun menyusun sistematika pembahasan yang terdiri dari:

Bab pertama, menguraikan bab pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, Sistematika Penulisan.

Bab kedua, secara umum merupakan Kajian Teori tentang Peran Manajemen humas dalam Membangun Citra lembaga di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap mencakup pengertian Peran, pengertian Manajemen humas, tujuan humas, , peran humas, fungsi humas, tugas humas, sasaran humas, proses humas, media humas, dan Cita Lembaga, yang mencakup, pengertian citra, perkembangan citra dan karakteristiknya, proses pembentukan citra, pentingnya citra di madrasah, Penelitian yang relevan, kerangka berfikir.

Bab ketiga Metode Penelitian, yang mencakup Tempat dan waktu Penelitian, Jenis dan Pendekatan, Data dan Sumber data/Subjek Penelitian, Instrumen penelitian, dan keabsahan data.

Bab keempat berisi Hasil Penelitian mencakup profil *setting* penelitian, hasil penelitian, dan analisa hasil penelitian.

Bab kelima Yaitu penutup, yang berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi. Dalam menyimpulkan penulis merujuk kepada rumusan masalah yang telah disebutkan dalam tesis ini. Kemudian berisi saran sebagai rekomendasi kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Bagian akhir terdiri atas daftar pustaka, lampiran-lampiran dan biodata penulis.

IAIN PURWOKERTO

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran humas dalam membangun citra lembaga di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Peran manajemen humas dalam rangka membangun citra MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik yakni: 1) peran humas sebagai komunikator publik internal melalui rapat formal, upacara bendera dan masa orientasi siswa sedangkan untuk publik eksternal melalui presentasi profil sekolah, *tryout*, rapat wali murid, kerjasama dengan tokoh agama, masyarakat, penyampaian informasi pada alumni sekolah, penyampaian informasi masyarakat dan pemerintah, 2) peran humas sebagai pembina hubungan (*Relationship*) untuk publik internal melalui membentuk ikatan keluarga MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap, perayaan hari-hari besar Islam dan perayaan HUT sekolah dan pertandingan olahraga sedangkan untuk publik eksternal melalui Kegiatan turnamen, Arisan guru dan karyawan, group *whatshap* 3) peran humas sebagai *back up management* yaitu humas mengadakan kerjasama dengan sekolah Dasar (SD)/ Madrasah Ibtidaiyah (MI) untuk mengadakan presentasi sekolah, humas melaksanakan beberapa promosi kepada pihak tokoh agama, masyarakat yang diajak bekerjasama, humas melaksanakan penyaluran lulusan ke beberapa sekolah lanjutan, mengikuti kegiatan bersama masyarakat, baik yang bersifat keagamaan maupun sosial 4) peran humas sebagai pembentuk Citra (*Corporate Image*) untuk publik internal dengan menciptakan suasana kondusif di sekolah, pelayanan terhadap publik, meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru, sedangkan untuk publik eksternal melalui bakti sosial dan partisipasi dengan kegiatan masyarakat dan kegiatan keagamaan. Dalam pembentukan citra yang positif MTs Ell-Firdaus Kabupaten cilacap menggunakan media komunikasi

langsung yang berupa rapat formal, memperingati harlah Madrasah, presentasi profil, kegiatan Madrasah, turnamen, dan membuat ikatan keluarga madrasah. Sedangkan media komunikasi tidak langsung meliputi media elektronik dan media cetak, diantaranya: (1) media elektronik: telpon, *whatshap, facebook, e\_mail*, (2) media cetak: surat resmi, brosur, kalender, spanduk dan baliho.

## **B. Rekomendasi**

Setelah melaksanakan penelitian mengenai peran humas dalam membangun citra lembaga di MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap, maka disarankan sebagai berikut:

Kepada pengurus humas MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap

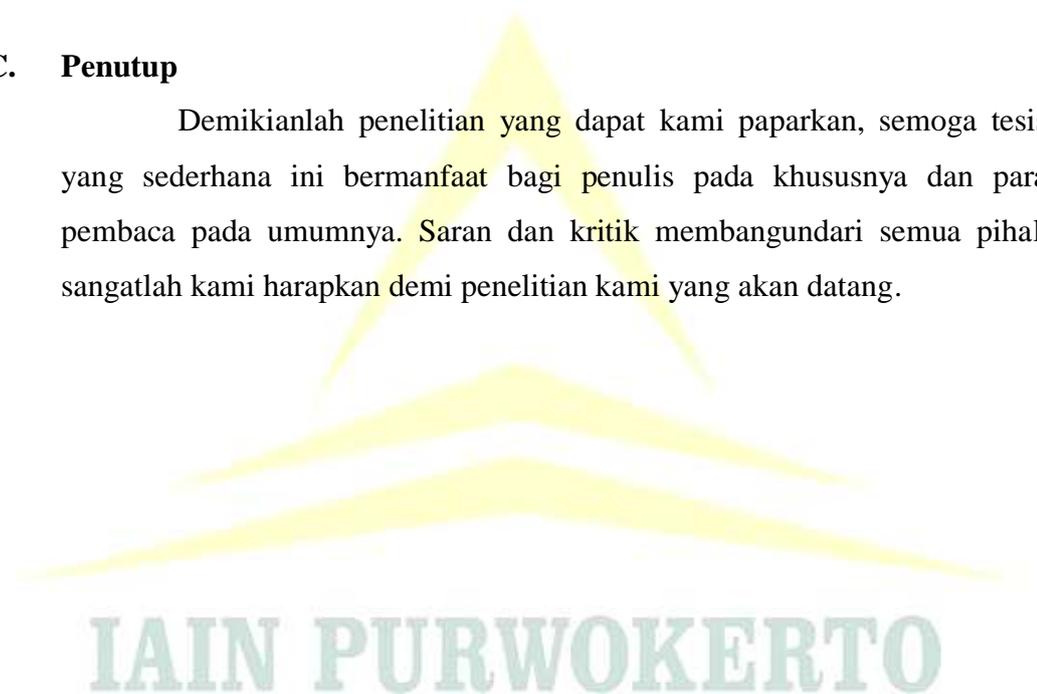
1. Hendaknya peran humas dapat terus ditingkatkan dalam membangun citra lembaga yang positif bagi MTs Ell-Firdaus 1 Sidareja dan MTs Ell-Firdaus 2 Kedungreja Kabupaten Cilacap dengan cara bagian humas dalam pelayanan publik, baik internal maupun eksternal lebih responsif dan informatif terhadap isu-isu negatif yang dapat menciptakan citra negatif di mata masyarakat. Selain itu penggunaan komunikasi humas yang sudah ada tidak hanya menampilkan sisi informatif saja tetapi juga menekankan sisi persuasif, sehingga banyak siswa SD/MI yang tertarik untuk mendaftar di MTs Ell-Firdaus 1 Sidareja maupun MTs Ell-Firdaus 2 Kedungreja Kabupaten Cilacap .
2. MTs Ell-Firdaus 1 dan 2 Kabupaten Cilacap sebaiknya Membuat website dan digunakan secara optimal dan selalu mengupdate informasinya sebagai media sosialisai dan informasi kepada publiknya, sehingga seluruh komponen Madrasah dapat mengetahui kegiatan dan perkembangan madrasah.
3. Sebaiknya dalam penggunaan media komunikasi humas yang berbentuk cetak, MTs Ell-Firdaus Kabupaten Cilacap memberikan informasi tidak hanya yang bersifat informatif saja tetapi dimasukan unsur persuasif untuk menarik minat publik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan peran humas dalam rangka membangun citra MTs Ell-Firdaus Cilacap secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Hal ini mengandung implikasi bahwa peran humas sangat penting bagi sekolah karena humas berperan dalam menumbuhkan hubungan yang positif dengan publiknya baik internal maupun eksternal, sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan sekolah terkait.

Melalui peran humas yang optimal, maka dapat membangun citra positif Madrasah di mata masyarakat.

### **C. Penutup**

Demikianlah penelitian yang dapat kami paparkan, semoga tesis yang sederhana ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Saran dan kritik membangun dari semua pihak sangatlah kami harapkan demi penelitian kami yang akan datang.



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Sahertian, Piet, *Dimensi Administrasi Pendidikan*, Surabaya: Usaha Nasional, 1994
- Anim Tatang M, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998
- Anggoro, M. Linggur, *Teori dan Profesi Kehumasan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- \_\_\_\_\_, *Teori dan Profesi Kehumasan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002
- Ardianto, Eka, *Mengelola Aktiva Merek: Sebuah Pendekatan Strategis*. (Forum Manajemen Prasetiya Mulya, 1999)
- Ardianto, Elvinaro, Soemirat Soleh, *Dasar-Dasar Public Relation*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008
- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: Rosda Karya, 2002
- Benny Kurniawan, *Kinerja Manajemen Humas di MAN Kebumen 1*. (Tesis), Institut Agama Islam Negeri Suan Kalijaga yogyakarta, 2012
- Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*
- F. Rachmadi, *Public relations dalam teori dan praktek : aplikasi dalam badan usaha swasta dan lembaga pemerintah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996
- \_\_\_\_\_, *Public Relations dalam Teori dan Praktek: Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1992
- Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Humas*, Edisi pertama, Jakarta: PT Ghalia Indonesia, Edisi pertama, 2002

H.B. Sutopo, *Pengantar Penelitian Kualitatif*, Surakarta Universitas  
Sebelas Maret Press, 2002

Harun Rochayat, *Metode Penelitian kualitatif untuk pelatihan*, Bandung,  
Mandar Maju, 2007

<http://padenulis.blogspot.co.id/2009/03/masalah-sekolah-dan-peran-humas.html/> 11/00/14/05/2017

<https://andyretno.wordpress.com/2009/01/06/memaksimalkan-fungsi-humas-dalam-dunia-pendidikan/>10,55 08/30/2017

Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja  
Rosda Karya, 2004

Jenkins, Frank, *Public Relations (Edisi keempat)*, Jakarta: Erlangga, 1992

Kamus Besar bahasa Indonesia, Gramedia Pustaka Utama, 2008

Kasali, Rhenald, *Manajemen Public Relation (konsep dan Aplikasinya)*,  
Jakarta: Temprint, 1994

Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT Bina  
Aksara, 1988

Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta,  
2000

Miles, B. Mathew dan Huberman, A. Michael, *Analisa Data Kualitatif:  
Sumber tentang Metode-Metode baru*, Jakarta: UI Pres 1992

Moh Rifa'i, " *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu  
Pendidikan*", (Tesi) (Malang: UIN Malang )

Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja  
Rosdakarya Offset, 2007

Moore, Frazer, *Humas, Membangun Citra Dengan Komunikasi*, Bandung  
Rosda karya, 2004

Mulyasa, E, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Bandung: Remaja  
Rosdakarya, 2009

Nova, Fursati, *Crisis Public Relations Bagaimana PR Memunguti Krisis Perawatikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011

Nur Jihad, "Manajemen Partisipasi Masyarakat dan Program Pendidikan Islam" (Tesis), Malang: UIN Malang

Kuslan, Rosady, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005

Solihin, *Humas di Pondok Pesantren: Studi kasus di Pondok Pesantren Tebuireng Jombang*, (Tesis), Jogjakarta: IAIN, 2012

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2005

Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001

Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003

Sutojo, Siswanto, *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka, 2004

Undang undang RI No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional