

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan suatu tombak penting dalam meningkatkan kapasitas SDM untuk membangun suatu kasta. Tolak ukur kemajuan suatu kasta dilihat dari sekeliling masyarakatnya mengenal pendidikan, semakin setara pendidikan suatu kasta lalu semakin maju kasta tersebut.

Semakin majunya perkembangan masyarakat akan semakin besar juga tuntutan masyarakat terhadap perkembangan lembaga pendidikan, sehingga lembaga pendidikan perlu menyesuaikan dengan apa yang diinginkan bagi masyarakat, agar lembaga tersebut bisa maju dan masih memiliki citra positif dari masyarakat.

Pendidikan merupakan suatu upaya sadar untuk menumbuhkan perilaku baik di dalam maupun diluar sekolah yang bisa terjadi dan dilakukan dalam sekitar keluarga, sekolah, serta masyarakat. oleh sebab itu, pendidikan ialah kewajiban bersama antara keluarga, sekolah, serta masyarakat.¹

Pendidikan merupakan proses perubahan kehidupannya kearah yang diinginkan dengan menumbuhkan keyakinan diri sendiri, menumbuhkan keingintahuan juga menambahkan pemahaman dan keahlian yang sudah dimiliki. seperti itu pendidikan berguna untuk menumbuhkan kealitan diri sendiri dan masyarakat.

Sekolah ialah pelaksana pendidikan kepada masyarakat, yakni menunjukkan fasilitas yang tidak sekedar dibatasi hanya pemberian dan

¹ Syafril, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan* (Depok: Kencana, 2017), hlm. 31.

pengajaran peserta didik, tetapi juga memenuhi keinginan mereka, serta sekolah berupaya memenuhi dan membentuk generasi yang mahir yang sesuai dengan keinginan mereka agar tujuan yang diinginkan terlaksana sesuai yang diharapkan bersama serta menjadikan keinginan masyarakat sebagai prioritas utama dalam hal pekerjaannya.²

Ini merupakan arti penting yang ditunjukkan sekolah kepada khalayak luas, sebaliknya masyarakat pula memperlihatkan objek yang penting dan berfaedah kepada sekolah. dengan begitu antara sekolah dan masyarakat patut memegang ketertarikan emosional, sama-sama memerlukan dan mempunyai rasa tanggung jawab bersama-sama. Masyarakat yang terbangun mengalir akan merasa bahwa sekolah juga dibawah tanggung jawabnya yang harus dijaga, dilindungi, dan dikembangkan.

Lembaga pendidikan tempat kedua sesudah keluarga, kewajiban sekolah pada dasarnya merupakan laksana tempat untuk menunjukkan bimbingan, arahan dan training supaya individu dengan kapasitas yang dimilikinya yang dikaruniakan Tuhan yang maha Esa mampu ditingkatkan dengan seharusnya.³

Lembaga pendidikan tidak bisa berjalan sendiri tanpa ada dukungan dari semua komponen yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pendidikan yaitu keluarga, pemerintah dan masyarakat. Untuk sementara ini keterlibatan keluarga (orang tua siswa) dan pemerintah sudah relatif berjalan baik dalam menyediakan sumber daya untuk pelaksanaan pendidikan.

² Munirman Umar, "Manajemen Sekolah dan Masyarakat dalam Pendidikan." *Jurnal Edukasi* Vol. 2 No. 1 (Januari 2016) hlm. 20.

³ Suardi M, "Analisis Manajemen Humas dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Lembaga Pendidikan." *Jurnal of Islamic Education Manajement*, 2 (Oktober, 2017) hlm, 119.

Sedangkan pihak masyarakat dan swasta belum sepenuhnya optimal keterlibatannya.

Kenyataan yang terbentuk dalam aktivitas kehidupan masyarakat amat dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Secara nyata ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan jalan keringanan dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini yang membuat fleksibilitas bagi masyarakat luas dalam mengindikasikan diri lewat media cetak maupun media elektronik menjadi penataran yang gampang dipahami oleh semua lapisan masyarakat tanpa memandang usia dan status sosial maupun jarak.

Transformasi yang berlangsung memberikan hasil positif maupun negative pada kemajuan teknologi informasi maupun komunikasi sehingga tidak ada satu kasta yang bisa menyisahkan diri dari akselerasi progress tersebut. Kondisi dan posisi sebagai pergerakan sosial berjalan cepat dalam peralihan sikap, perilaku, maupun perbuatan masyarakat pada estibas yang baru ditemukan, diperoleh, maupun yang dirasakan dalam kehidupan sosial. Hal ini menjadi ketentuan dan permintaan menilik masyarakat tidak mungkin memperoleh informasi yang diinginkan tanpa adanya proses komunikasi. Komunikasi yang merujuk pada komunikasi dengan orang lain, baik komunikasi personal maupun komunikasi publik. Untuk tercapai wawasan dan penciptaan hubungan yang baik sehingga komunikasi merupakan kebutuhan penting untuk keberlangsungan hidup manusia sebagai makhluk sosial yang pastinya memerlukan orang lain untuk menjalin komunikasi.

Effendy menyatakan hubungan masyarakat merupakan koneksi dua arah antara sekolah dengan publik sebagai timbale balik dalam rangka membantu

fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pengukuhan kolaborasi pemuasan keinginan bersama.⁴

Sekolah dan masyarakat membutuhkan koneksi saling berhubungan sehingga masyarakat dapat mengenal kegiatan-kegiatan sekolah, sekolah mengusahakan agar masyarakat betul-betul bekerja sama dalam kegiatan sekolah. Hal ini dilakukan agar supaya sekolah pasti disetujui di antara masyarakat.

Komunikasi massa merupakan komunikasi yang memanfaatkan media yang mampu menguasai massa dalam skala luas. Komunikator memanfaatkan teknologi media massa secara seimbang guna menyalurkan pesannya melalui jarak untuk mengajak khalayak luas dalam jumlah yang banyak karena komunikator dari komunikasi massa dapat menyalurkan pesan lewat media cetak, media elektronik, dan media komunikasi.⁵

Menurut Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, kegiatan mengatur hubungan sekolah dengan masyarakat meliputi beberapa hal sebagai berikut: mengatur hubungan sekolah dengan orang tua peserta didik, memelihara hubungan baik dengan dewan pendidikan dan komite sekolah, memelihara dan mengembangkan hubungan sekolah dengan lembaga-lembaga pemerintah, swasta dan organisasi sosial, memberi pengertian kepada masyarakat tentang fungsi

⁴ Ira Nur Harini, "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4 (April, 2014) hlm., 12.

⁵ Harjadi Hefni, *Komunikasi Islam* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), hlm. 224.

sekolah, melalui bermacam-macam teknik komunikasi (majalah, surat kabar dan mendatangkan nara sumber).⁶

Untuk interaksi ke dalam diarahkan kepada publik dalam lingkup sekolah antara kepala sekolah, personal sekolah, dan peserta didik. Dalam hal ini berarti aktivitas humas di sekolah tidak hanya melaporkan informasi-informasi tertentu dari sekolah tetapi juga melaporkan tentang opini-opini di masyarakat tentang perkara pendidikan, menopang kepala sekolah bagaimana upaya mendapatkan bantuan dan kerja sama, mengatur konsep bagaimana cara menerima bantuan, memperlihatkan peralihan perihal wawasan masyarakat.

Hubungan sekolah dan masyarakat dilaksanakan untuk mempertemukan keinginan yang diharapkan oleh sekolah dan masyarakat itu sendiri. Sekolah melaksanakan komunikasi dengan masyarakat supaya dapat mengerti kepentingan pendidikan dan pembentukan masyarakat. Hubungan sekolah dengan masyarakat menjadi sarana untuk menyalurkan jalan informasi dua arah yang tepat juga saling memahami antara sekolah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan masyarakat.⁷

Manajemen humas merupakan suatu cara mengontrol/penguraian interaksi lembaga pendidikan dengan masyarakat yang bermaksud mengharuskan orang tua dan personal sekolah berkontribusi aktif dalam kegiatan pendidikan yang ada di sekolah.⁸

⁶ Elfridawati Mai Duhani, "Manajemen Humas dalam Menjamin Mutu Madrasah." *Jurnal Al-Iltizam*, 1 (Juni, 2016) hlm., 38.

⁷ Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktek* (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), hlm. 28.

⁸ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 282.

Hubungan masyarakat merupakan bagian yang signifikan dalam suatu sekolah dan bagian penting dalam suatu sekolah. Humas tidak hanya dibutuhkan di dalam sekolah komersial melainkan sekolah yang sifatnya sosial seperti pendidikan yang membutuhkan kegiatan humas dalam memelihara keberadaannya.⁹

Humas dapat diartikan menjadi deretan kegiatan upaya yang benar-benar sengaja dan berkelanjutan untuk meningkatkan, memajukan, dan menumbuhkan sikap dan perilaku yang dapat menunjang terlaksananya saling memahami antar personal, melaksanakan kerja sama antar personal dengan masyarakat dan untuk kepentingan bersama. Maka dari itu, humas ditugaskan menjadi media komunikasi antara sekolah dengan masyarakat yang nantinya sekolah sebagai lembaga sosial yang dilaksanakan dan dijaga oleh masyarakat serta juga mesti mengatup keinginan masyarakat. Sekolah memiliki keharusan secara benar dan integritas untuk selalu membagikan pemahaman kepada masyarakat tentang target, agenda-agenda, keinginan dan keadaannya. Begitupun sebaliknya, sekolah harus mengerti secara tegas apa yang menjadi keinginan, impian, dan permintaan masyarakat.

Target humas ialah publik, yaitu sekelompok masyarakat yang mempunyai spesifikasi keperluan yang sama. Dalam implementasi publik disatukan menjadi dua yaitu publik internal yang mencakup pemangku kepentingan dan para personal sekolah serta publik eksternal yang tepatnya bagian-bagian yang mempunyai spesifikasi kebutuhan yang sama.¹⁰

⁹ Pandit Isbianti, "Peran Humas Sebagai Upaya Menjalin Kerja sama Antara SMK dengan Dunia Usaha/Dunia Industri(DU/DI)." *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1 (April, 2009) hlm., 44.

¹⁰ Indhira Hari Kurnia, Djoko Santoso dan Andre Rahmanto, "Strategi Humas dalam Meningkatkan Reputasi Sekolah." *Jupe UNS*, 2 (April, 2013) hlm., 11.

Humas merupakan suatu peran dalam manajemen yang melaksanakan kontak atau interaksi guna membangkitkan pengertian dan pengakuan dari publik. Dalam cara pengakuan ini, sekolah harus menunjukkan hubungan yang selaras dengan masyarakatnya secara transparan, benar, sportif, konstan, dan tidak menutup diri. Selain itu humas selaku pelaksana dari rancangan komunikasi yang digunakan secara umum pada bagian-bagian yang diharapkan guna tercapainya keinginan yang harus terlaksana dengan baik.

Komunikasi merupakan suatu kejadian mendasar yang harus ada dalam aktivitas manusia, dengan adanya komunikasi dapat membentuk terbentuknya suatu masyarakat atas populasi yang menyatu oleh fakta. Dengan adanya komunikasi suatu masyarakat bisa bertukar fakta untuk menuju ke arah yang sama. Secara gampang komunikasi bisa terjalin apabila ada kesesuaian penyajian pesan dengan yang memperoleh pesan. Selain itu pula, aktivitas humas pada hakikatnya tidak lepas dari aktivitas komunikasi, hal tersebut tampak dari realita bahwa hampir setiap aktivitas humas memakai alat komunikasi baik komunikasi antar pribadi maupun komunikasi publik ataupun beragam wujud komunikasi lainnya. Tujuan dari metode komunikasi ialah terbentuknya saling memahami antara kedua belah pihak agar tercapai tujuan yang telah diinginkan bersama.

Dalam kerangka manajemen pengembangan mutu, usaha pendidikan tidak lain adalah merupakan usaha “jasa” yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya yang utamanya yaitu kepada mereka yang belajar dalam lembaga pendidikan tersebut. Para pelanggan layanan pendidikan terdiri dari berbagai unsur paling tidak empat kelompok. *Pertama* yang

belajar, bisa merupakan mahasiswa/pelajar/murid/peserta belajar yang biasa disebut klien/pelanggan primer (*primary external customers*). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga tersebut. *Kedua*, para klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja, dan mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary external customers*). Pelanggan lainnya yang *ketiga* bersifat tersier adalah lapangan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan untuk masyarakat. Masyarakat selalu mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Apabila masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, hal itu akan menimbulkan persepsi negatif akan pelayanan dalam lingkungan masyarakat. Selain itu, yang *keempat*, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lainnya yaitu yang berasal dari intern lembaga, mereka itu adalah para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi lembaga pendidikan serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customers*). Walaupun para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi serta pimpinan lembaga pendidikan tersebut terlibat dalam proses pelayanan jasa, tetapi mereka termasuk juga pelanggan jika dilihat dari hubungan manajemen. Mereka berkepentingan dengan lembaga tersebut untuk maju, karena semakin maju dan berkualitas dari suatu lembaga pendidikan mereka akan diuntungkan, baik kebanggaan maupun finansial.¹¹

¹¹ Hendro Widodo, "Manajemen Mutu Sekolah." *Jurnal Pendidikan dan Keagamaan*, 1 (2017) hlm, 68.

Menurut J. Supranto kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan pelanggan disini adalah kenyamanan pelayanan terpenuhinya harapan pelanggan. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹²

Pendapat tersebut jelas bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu prioritas yang utama bagi sekolah. Ketika kinerja sudah mencapai harapan yang diinginkan oleh masyarakat maka sekolah akan mendapat apresiasi dari masyarakat itu sendiri berupa kepuasan yang nantinya dapat memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan sekolah itu sendiri ke depannya. Begitu juga humas bagi sekolah, suatu sekolah tidak akan berkembang dengan baik tanpa adanya hubungan yang baik dengan masyarakat. Kenyataan ini menuntut pengelola sekolah untuk bersikap rasional dan berorientasi kepada masyarakat luas. karena pada hakikatnya masyarakat mengharapkan suatu lembaga pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan masa depan yang cerah. Humas merupakan salah satu sarana yang harus ada di dalam suatu lembaga pendidikan, bahkan terbukti pada saat ini banyak lembaga pendidikan yang dapat berkembang secara pesat karena pengelolaan manajemen yang baik dan terarah.

Meningkatkan partisipasi masyarakat bukanlah pekerjaan yang mudah, karena dalam upaya tersebut memerlukan perencanaan secara terpadu dan menyeluruh. Terkait dengan salah satu fungsi pendidikan sebagai salah satu tempat pertemuan masyarakat dalam upaya mempertahankan, mempelajari,

¹² Irwan Faisal, "Dampak Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Jurusan Keselamatan Penerbangan Di Stpi-Curug." *Jurnal Aviassi Langit Biru*, 11 (Juni, 2012) hlm., 6.

dan meningkatkan sosial budaya masyarakat. Untuk mencapai hasil yang sangat berguna bagi dunia pendidikan, humas juga harus memiliki strategi yang baik agar bukan hanya dapat memberikan layanan perkembangan belajar siswa tapi juga dapat meyakini para orang tua bahwa anaknya akan tetap aman dan nyaman saat berada di lingkungan sekolah yang menjadi prioritas sekolah.

Hal yang sama juga dilakukan MTsN 1 Pamekasan, agar masyarakat dapat memperoleh kepuasan yang diinginkan, maka pihak sekolah melalui humas memberikan pelayanan dan informasi yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti sosialisasi tentang program sekolah, kunjungan ke rumah-rumah, mengundang orang tua siswa dan para *stakeholder* termasuk komite sekolah untuk menjalin kerja sama agar terselenggaranya program-program yang sudah ada di sekolah.

Alasan penulis memilih MTsN 1 Pamekasan, karena dari hasil wawancara dengan WAKA Humas MTsN 1 Pamekasan, menyatakan bahwa humas disana memang sangat berperan dalam hal memberikan kepuasan pelanggan di lingkungan sekolah. Menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat akan memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan sekolah ke depan, karena menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat akan memberikan kepuasan yang diharapkan dapat mampu menjaga dan mempertahankan eksistensi sekolah. Strategi yang di gunakan sekolah ketika penerimaan siswa baru melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah tentang program-program yang ada di sekolah dan apa yang menjadi keunggulan sekolah, serta mengundang orang tua siswa untuk berkumpul bersama-sama

dengan para stakeholder termasuk komite sekolah. Tujuannya menjelaskan program-program yang ada di sekolah, pelayanan sekolah kepada siswa, dan meminta kerja sama dengan orang tua siswa dan para stakeholder untuk dapat terselenggaranya program-program yang ada di sekolah.¹³

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan” yang nantinya dapat digunakan untuk melihat pentingnya waka humas dalam memberikan layanan dan kepuasan kepada masyarakat demi kebutuhan bersama.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, dapat mengarahkan fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja humas dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat humas dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 pamekasan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, dapat mengarahkan maksud dari fokus penelitian diatas, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja humas dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat humas dalam memberikan kepuasan siswa di MTsN 1 Pamekasan.

¹³ Saidah, WAKA Humas MTs Negeri 1 Pamekasan, Wawancara langsung, (28 juni 2019)

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua kegunaan, yaitu secara teoritis dan secara praktis. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan bagi upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Humas. Serta Sumbangan teori dan analisis yang diperoleh akan semakin memperkaya kajian teoritis terhadap ilmu pengetahuan yang dibutuhkan khususnya di bidang Humas.

Sedangkan secara praktisnya penelitian ini diharapkan berguna bagi :

1. Bagi IAIN Madura

Bagi masyarakat kampus hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi, bahan bacaan, dan bahan kajian dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya Humas.

2. Bagi MTsN 1 Pamekasan

Penelitian ini diharapkan nantinya dapat berguna bagi MTsN 1 Pamekasan sebagaimana berikut:

- a. Sebagai kontribusi pemikiran yang bersifat membangun segala konsep-konsep yang ada, sehingga dapat memberikan sumbangsih yang besar bagi pengembangan dan kemajuan pendidikan.
- b. Sebagai masukan dan bahan evaluasi dalam menerapkan manajemen humas dalam memberikan kepuasan pelanggan di lingkungan sekolah.
- c. Sebagai salah satu bahan solusi terhadap permasalahan pendidikan yang nantinya akan menunjang pengembangan dan kemajuan sekolah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan penelitian di MTsN 1 Pamekasan, serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.
- b. Untuk melatih kepekaan dan kepedulian peneliti melihat permasalahan di sekolah khususnya bidang kehumasan, yang nanti akan berguna bagi peneliti sebagai modal awal menjadi calon tenaga kependidikan yang baik.

E. Definisi Istilah

Untuk lebih memahami dan menghindari kesalah pahaman dari penelitian ini maka sangatlah perlu peneliti menjelaskan istilah-istilah pokok yang sering muncul dan kata kunci dalam memahami penelitian ini. Istilah tersebut sebagai berikut :

1. Kinerja hubungan masyarakat adalah tindakan yang berupa komunikasi dua arah dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.¹⁴
2. Kepuasan siswa merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁵

Jadi, dari definisi istilah diatas dapat disimpulkan bahwa Kinerja Hubungan Masyarakat dalam Memberikan Kepuasan Siswa di MTsN 1 Pamekasan harus meliputi tindakan yang semestinya dilakukan dengan

¹⁴ Rumsari Hadi Sumarto, "Komunikasi dalam Kegiatan Public Relations." *Jurnal INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi*, 1 (Juni, 2016) hlm., 66.

¹⁵ Riska Mahendra Putra, "Pengaruh Pelayanan MA Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa Tahun Akademik 2017/2018." *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 2 (Januari, 2020) hlm., 48.

cara melakukan komunikasi dua arah yang baik dengan siswa yang nantinya bertujuan untuk meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama guna tercapainya keinginan yang diharapkan oleh siswa sehingga siswa dapat merasa senang dan puas dengan apa yang akan diperoleh.