

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Hubungan masyarakat atau bisa disebut humas sebagai bagian dari suatu lembaga pendidikan yang memiliki peranan sangat penting. Humas di dalam suatu lembaga pendidikan sebagai perantara antara lembaga pendidikan dengan masyarakat luas. Tanpa adanya humas di dalam suatu lembaga pendidikan, maka masyarakat akan sulit untuk mengetahui keberadaan atau program-program suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, pentingnya humas melakukan suatu komunikasi untuk menyampaikan informasi mengenai lembaga pendidikan kepada masyarakat luas. Hal ini selain bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan lembaga pendidikan, juga bertujuan untuk menarik minat masyarakat terhadap suatu lembaga pendidikan.

Humas di dalam lembaga pendidikan melaksanakan kegiatan yang dilakukan secara sengaja oleh lembaga pendidikan. Untuk dapat mencapai tujuan lembaga pendidikan, kegiatan humas direncanakan dengan baik dan berlangsung secara terus menerus sebagai upaya untuk membina hubungan yang baik antara lembaga pendidikan dengan orang tua peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan penjelasan sesuai kebijakan-kebijakan lembaga pendidikan serta tindakan agar para pengguna jasa pendidikan paham, percaya, dan mendukung terhadap program-program yang diadakan oleh lembaga pendidikan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Juhji dkk, *Manajemen Humas Sekolah* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020), 4.

Pada dasarnya masyarakat memiliki pengaruh sangat besar terhadap lembaga pendidikan. Karena masyarakat sebagai salah satu faktor yang dapat menentukan kemajuan suatu lembaga pendidikan. Hal ini dapat dilihat dari seberapa jauh masyarakat menaruh kepercayaan terhadap lembaga pendidikan dalam mengemban tugasnya untuk mencapai tujuan negara sebagaimana tertuang dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea keempat. Sehingga, lembaga pendidikan harus membuat strategi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat sekitarnya yang tentu nantinya akan berdampak positif terhadap lembaga pendidikan. Hal ini sebagai bentuk upaya untuk membangun citra positif di masyarakat luas terhadap lembaga pendidikan.

Humas di suatu lembaga pendidikan dalam melaksanakan tugasnya membutuhkan pengelolaan atau manajemen untuk membuat sebuah strategi. Selain itu, manajemen juga bertujuan agar humas dalam melaksanakan tugas dapat mencapai tujuan yang ditetapkan dengan maksimal. Sama halnya dengan manajemen pada umumnya, proses manajemen humas yakni dimulai dengan tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pengendalian, serta tahap evaluasi terhadap program-program lembaga pendidikan yang bersifat interaksi sosial yakni antara lembaga pendidikan dengan masyarakat yang dapat dilakukan dengan cara memberdayakan potensi sumber daya pendidikan secara maksimal.<sup>2</sup>

Lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk dapat menarik minat masyarakat. Sehingga dengan adanya persaingan ketat antar lembaga pendidikan menjadi tantangan dan tugas bagi seluruh *stakeholder* lembaga

---

<sup>2</sup> Muhammad Nur Hakim, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto)," *Jurnal Nidhomul Haq* 4, no. 1 (2019): 124.

pendidikan terutama humas untuk membangun citra yang baik di suatu lembaga pendidikan. Dengan tujuan agar dinilai layak dalam memberikan pendidikan oleh orang tua peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Lembaga pendidikan yang memiliki citra baik cenderung akan lebih diminati oleh masyarakat. Karena citra sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan.<sup>3</sup> Dengan demikian, maka pihak lembaga pendidikan perlu melakukan upaya pengembangan terhadap lembaganya agar dapat mempertahankan citra atau reputasi lembaga pendidikan di lingkungan masyarakat luas. Salah satu hal yang dapat menjadi pertimbangan atau nilai tawar suatu lembaga pendidikan dalam menarik minat masyarakat khususnya orang tua dan calon peserta didik yaitu mutu pendidikan.

Berbicara mengenai mutu atau kualitas yang merupakan taraf atau tingkat baik buruknya sesuatu. Dalam hal ini, maka setiap lembaga pendidikan harus memiliki mutu yang baik agar menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sehingga lulusan yang dihasilkan mampu bersaing secara global. Selain itu, dapat juga diartikan bahwa mutu sebagai tolok ukur lembaga pendidikan. Mutu pendidikan di sebuah lembaga pendidikan sebagai salah satu hal yang akan dipertimbangkan oleh masyarakat luas terutama orang tua. Karena setiap orang tua akan mencari lembaga pendidikan yang mutunya lebih baik dengan cara membandingkan antar lembaga satu dengan yang lainnya.

---

<sup>3</sup> Aditia Fradito, Suti'ah, dan Mulyadi, "Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Sekolah," *Al-Idarah* 10, no. 1 (2020): 13.

Peningkatan mutu menjadi sebuah tantangan bagi lembaga pendidikan baik sekolah maupun madrasah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai acuan dalam mencapai dan memenuhi mutu pendidikan pada satuan pendidikan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 35 ayat 2, menyatakan bahwa Standar Nasional Pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.<sup>4</sup>

Pada hakikatnya, peningkatan mutu itu sendiri terpaku pada hasil yang mengacu terhadap prestasi yang dicapai oleh lembaga pendidikan, baik prestasi di bidang akademik maupun prestasi di bidang non akademik. Selain itu, lembaga pendidikan yang memiliki lulusan berkualitas dan mampu bersaing secara global serta memiliki banyak prestasi tentu akan dikenal dan dinilai bermutu oleh masyarakat luas. Hal ini, menjadi mudah bagi humas dalam melaksanakan tugas dan perannya untuk mempromosikan lembaganya karena sudah memiliki citra mutu yang baik terhadap masyarakat yang nantinya sebagai pengguna jasa pendidikan. Selain itu, lembaga pendidikan dianggap berhasil dalam mengelola program-program di lembaganya oleh masyarakat luas.

Adanya kesesuaian antara produk dan hasil dengan kebutuhan yang diinginkan oleh *stakeholder* menjadi salah satu indikator keberhasilan pencapaian mutu pendidikan. Kualitas yang dicapai oleh suatu lembaga pendidikan tidak dapat ditentukan oleh lembaga secara sepihak, akan tetapi

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

juga ada konfirmasi atau pengakuan dari pengguna terkait hasil kerja lembaga yang dinilai cocok dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa pendidikan. Hal demikian menuntut humas untuk senantiasa memiliki hubungan baik dengan masyarakat dan mampu mengidentifikasi keinginan masyarakat.<sup>5</sup> Oleh karena itu, perlu adanya manajemen humas di suatu lembaga pendidikan agar mampu mengelola dengan baik terkait strategi-strategi yang akan digunakan untuk dapat meningkatkan citra lembaga pendidikan.

MI Internasional Sabilillah Sampang sebagai salah satu lembaga Madrasah Ibtidaiyah swasta bertaraf Internasional yang berbasis Islam di Kabupaten Sampang merupakan lembaga yang memiliki citra positif atau reputasi baik dalam memberikan pelayanan pendidikan dengan mutu terbaik terhadap siswa-siswanya. Mutu MI Internasional Sabilillah Sampang dapat dilihat dari siswanya yang selalu meraih prestasi dengan menjadi juara di setiap ajang perlombaan bergengsi baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Sehingga MI Internasional Sabilillah Sampang menjadi salah satu lembaga pendidikan atau Madrasah Ibtidaiyah yang menghasilkan banyak prestasi.

Secara faktual, MI Internasional Sabilillah Sampang diakui sebagai sekolah Madrasah Ibtidaiyah yang menjadi panutan bagi Madrasah Ibtidaiyah lainnya di Kabupaten Sampang maupun di luar Kabupaten Sampang. Seluruh elemen masyarakat mengetahui tentang keberadaan MI Internasional Sabilillah Sampang ini dengan berbagai segudang prestasi yang didapatkan. Untuk dapat menghasilkan banyak prestasi, MI Internasional Sabilillah

---

<sup>5</sup> Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Konteks Penerapan MBS* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 122.

Sampang memiliki program-program yang tidak biasa atau memiliki program-program unggulan.

Adapun program-program unggulan MI Internasional Sabilillah Sampang yang menjadi nilai tawar bagi masyarakat yaitu: 1) *Carracter Building*. 2) *English First*. 3) *Islamic Building*. 4) *Academic*. 5) *Life Skill*. 6) *Tahfidz Class*. 7) *Champion Class*. 8) *Multimedia Class*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu guru yaitu Mrs. Nurhayati selaku guru Bahasa Indonesia di MI Internasional Sabilillah Sampang beliau mengatakan bahwa:

Cara meningkatkan kualitas pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang yaitu dengan adanya pelatihan kualifikasi guru, perbaikan sarana dan prasarana, meningkatkan prestasi siswa baik dalam bidang akademik maupun non akademik, serta konsisten terhadap program yang sudah dibuat demi tercapainya target atau tujuan yang ingin dicapai. Prestasi yang didapatkan MI Internasional Sabilillah Sampang alhamdulillah cukup memuaskan dan membanggakan bisa membawa nama baik lembaga. Salah satunya seperti lomba bahasa Inggris, matematika, tartil, pidato dan lomba-lomba lainnya.<sup>6</sup>

Upaya MI Internasional Sabilillah Sampang untuk menjaga reputasi lembaga dilakukan dengan membangun komunikasi yang baik terlebih dahulu dengan semua guru, staff, dan wali murid. Karena hal ini juga sangat membantu kelancaran program atau pengembangan program yang ada di MI Internasional Sabilillah Sampang itu sendiri. Kegiatan madrasah transparan kepada publik terkait program-program yang ada di MI Internasional Sabilillah sesuai dengan visi dan misinya.

---

<sup>6</sup> Nurhayati, Guru Bahasa Indonesia MI Internasional Sabilillah Sampang, *Wawancara Langsung* (30 Mei 2023).

Humas di MI Internasional Sabilillah Sampang dalam melakukan promosi yaitu dengan cara membuat struktur panitia. Selain itu, MI Internasional Sabilillah Sampang menggunakan media sosial untuk promosi. Media sosial yang digunakan yaitu instagram, facebook, dan youtube. Tujuan promosi tersebut adalah untuk mengembangkan MI Internasional Sabilillah Sampang agar masyarakat Kabupaten Sampang itu sendiri bahkan di luar Kabupaten Sampang pun mengetahui keberadaan MI Internasional Sabilillah Sampang mengenai program-program dan prestasi-prestasi yang diperoleh.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Strategi Humas dalam Membangun Citra Mutu Pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian konteks penelitian yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disusun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi humas dalam membangun citra mutu pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat strategi humas dalam membangun citra mutu pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan strategi humas dalam membangun citra mutu pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat strategi humas dalam membangun citra mutu pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua kegunaan, yakni kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis sebagai berikut:

#### **1. Secara Teoritis**

Memberikan sumbangan pemikiran yang dapat menambah wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menghasilkan teori tentang Strategi Humas dalam Membangun Citra Mutu Pendidikan di MI Internasional Sabilillah Sampang yang dapat dijadikan acuan serta referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

#### **2. Secara Praktis**

Adapun kegunaan secara praktis yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **a. Bagi Kepala MI Internasional Sabilillah Sampang**

Penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan MI Internasional Sabilillah Sampang.

b. Bagi Waka Humas MI Internasional Sabilillah Sampang

Penelitian ini bisa menjadi pedoman atau acuan dalam menyusun strategi-strategi humas untuk meningkatkan mutu pendidikan MI Internasional Sabilillah Sampang.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bisa menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya dan bisa menjadi acuan bagi masyarakat khususnya orang tua untuk mengetahui mutu lembaga pendidikan.

### **E. Definisi Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam interpretasi pada penelitian ini mengenai definisi istilah dari beberapa istilah. Maka perlu adanya penjelasan dan penegasan mengenai pokok-pokok istilah yang terdapat dalam judul skripsi penelitian dengan rincian sebagai berikut:

1. Strategi Humas

Strategi adalah suatu proses untuk menentukan langkah dalam melakukan suatu tindakan demi mencapai sasaran dan tujuan organisasi atau lembaga pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan humas adalah kegiatan komunikasi baik secara individu dengan individu maupun lembaga dengan masyarakat yang memiliki tujuan tertentu. Dalam hal ini, dapat dipahami bahwa strategi humas adalah sebuah rencana khusus yang diperlukan humas dengan tujuan untuk mencapai tujuan

lembaga pendidikan.<sup>7</sup> Selain itu, dapat diartikan bahwa strategi humas adalah proses atau cara humas untuk berkomunikasi dengan publik atau masyarakat mengenai suatu lembaga pendidikan baik sekolah maupun madrasah agar setiap program yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

## 2. Citra

Citra adalah gambaran diri baik personal, organisasi atau lembaga pendidikan. Sifatnya abstrak karena berhubungan dengan keyakinan, ide dan kesan yang diperoleh dari suatu objek (lembaga pendidikan) baik dirasakan secara langsung melalui panca indera maupun informasi dari suatu sumber. Karena citra mampu mempengaruhi eksistensi lembaga pendidikan berdasarkan penawaran dan hasil yang diberikan.<sup>8</sup> Sehingga suatu lembaga pendidikan harus mampu membangun citra sebagai pembeda dengan lembaga pendidikan lainnya.

## 3. Mutu Pendidikan

Mutu atau kualitas pendidikan merupakan kemampuan sistem di sebuah lembaga pendidikan dalam melakukan pengelolaan dan pemrosesan pendidikan secara efektif dan berkualitas untuk meningkatkan nilai tambah yang bertujuan untuk menghasilkan *output* atau keluaran yang berkualitas.<sup>9</sup> Dapat pula diartikan bahwa mutu pendidikan merupakan kualitas atau ukuran baik atau buruknya proses pendidikan.

---

<sup>7</sup> Idarwati Ningsih, Arman, dan Harnalia, "Strategi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah Di SMPN 1 Tellu Siattinge," *Jurnal Mappesona* 5, no. 1 (2022): 14.

<sup>8</sup> Toha Ma'sum, "Eksistensi Manajemen Pemasaran Dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan," *Jurnal Intelektual* 10, no. 2 (Agustus 2020): 146.

<sup>9</sup> Hilya Gania Adilah dan Yaya Suryana, "Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah," *Jurnal Isema* 6, no. 1 (2021): 89.

Jika suatu lembaga pendidikan memiliki mutu yang baik, maka dapat menarik minat masyarakat terutama orang tua sehingga mereka akan menaruh kepercayaan besar dalam memberikan pendidikan bagi putra-putrinya.

#### F. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti mencoba mencari beberapa literatur yang berkenaan dengan penelitian ini. Proses ini dilakukan untuk menghindari pengulangan sekaligus sebagai pembeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan tema penelitian diatas, maka terdapat beberapa penelitian terdahulu sejenis yang pernah peneliti baca sebelumnya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Noer Viana Sari	Peran Komunikasi Humas Dalam Membangun Citra Dan Reputasi SDN Patemon 1 Pamekasan	Sama-sama membahas tentang humas dan citra dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Jika peneliti terdahulu meneliti tentang peran komunikasi humas dalam membangun citra dan reputasi. Maka peneliti sekarang membahas tentang strategi humas dalam membangun citra mutu pendidikan
2	Novela Angga Pratiwi	Upaya Kepala Sekolah Membangun Citra Positif Lembaga Pendidikan Untuk Menarik Minat Masyarakat Pada SMA Wachid Hasyim	Sama-sama membahas tentang citra lembaga pendidikan dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif	Jika peneliti terdahulu membahas tentang upaya kepala sekolah. Maka peneliti sekarang membahas tentang strategi

		Pamekasan		humas
3	Ach. Syarif Maulana	Strategi Promosi Madrasah Dalam Peningkatan Mutu Calon Peserta Didik Di MTSN 1 Pamekasan	Sama-sama membahas tentang mutu dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif	Jika peneliti terdahulu membahas tentang strategi promosi dalam peningkatan mutu. Maka peneliti sekarang membahas tentang strategi membangun mutu pendidikan