

ABSTRAK

Muhammad Zidane Al Fauzan: Pengelolaan Citra Lembaga Pendidikan (Studi Kasus pada SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera Bogor sebagai "Sekolah Para Juara")

SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera Bogor merupakan lembaga pendidikan Islam terpadu yang secara aktif memposisikan dirinya sebagai "Sekolah Para Juara" di hadapan publik. Identitas tersebut diupayakan melalui berbagai strategi komunikasi dalam membangun, mempertahankan, dan memulihkan citranya di tengah persaingan lembaga pendidikan yang semakin ketat. Upaya tersebut merupakan bagian dari pengelolaan citra, yaitu proses sistematis yang dilakukan organisasi dalam membentuk dan menjaga persepsi publik melalui komunikasi yang konsisten dan terencana.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengelolaan citra SMAIT Plus BBS Bogor sebagai "Sekolah Para Juara" yang dianalisis menggunakan teori *Organizational Image Management* yang dikemukakan oleh Massey (2001) yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu penciptaan citra (*image creation*), pemeliharaan citra (*image maintenance*), dan pemulihan citra (*image restoration*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap empat informan, observasi dan studi literatur dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model spiral Creswell yang meliputi pengorganisasian data, pembacaan data, pengkodean, pembentukan tema, penyajian dan interpretasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap *image creation* dilakukan dengan penegasan identitas melalui *tagline* "Sekolah Para Juara", publikasi prestasi siswa, publikasi kesuksesan alumni, dan publikasi kegiatan sekolah. Tahap *image maintenance* dilakukan melalui konsistensi publikasi, pengelolaan *media relations*, pemanfaatan *microsite* dan WhatsApp, melibatkan masyarakat sekitar, melibatkan seluruh sivitas akademika, serta penerapan mekanisme *quality control*. Tahap *image restoration* dilakukan melalui identifikasi masalah, strategi penanganan masalah, transparansi informasi, serta komitmen perbaikan bertahap yang dibuktikan melalui pertumbuhan kepercayaan publik secara terukur. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan citra SMAIT Plus BBS dijalankan melalui keselarasan antara identitas yang dikomunikasikan, capaian nyata yang dibuktikan, dan hubungan yang dibangun bersama seluruh pemangku kepentingan. Pengelolaan citra tidak hanya membentuk persepsi positif masyarakat tetapi juga mendukung terbentuknya kepercayaan publik yang berkelanjutan terhadap SMAIT Plus BBS sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu yang unggul dan berprestasi.

Kata Kunci: Pengelolaan Citra, *Image Creation*, *Image Maintenance*, *Image Restoration*, SMAIT Plus BBS.