

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Citra merupakan gambaran atau persepsi tentang sesuatu dalam benak seseorang yang terbentuk berdasarkan informasi yang menyentuh pancaindranya. Peran citra dalam konteks pendidikan berkaitan dengan upaya menjaga dan mengelola reputasi serta daya saing institusi. Citra dalam konteks pendidikan menjadi aspek yang semakin penting di tengah persaingan antar lembaga pendidikan yang kian kompetitif. Sekolah tidak hanya dinilai dari kualitas akademik semata, tetapi juga dari bagaimana lembaga tersebut dipersepsikan oleh masyarakat.

Arus informasi yang cepat melalui media digital menjadikan citra sebagai faktor strategis dalam membangun kepercayaan publik, menarik minat calon peserta didik, serta mempertahankan reputasi institusi dalam jangka panjang. Terkhusus untuk sekolah swasta di zaman sekarang dituntut untuk memiliki identitas dan karakter yang jelas agar mampu bersaing serta memperoleh kepercayaan masyarakat. Identitas tersebut sering kali dikonstruksi melalui slogan, publikasi prestasi, aktivitas media sosial, serta berbagai program unggulan yang dikomunikasikan secara konsisten kepada publik.

SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera (BBS) Bogor salah satu lembaga Pendidikan swasta yang memiliki identitas khas. Sekolah ini dikenal sebagai sekolah berbasis Islam Terpadu yang memadukan pendidikan akademik dengan pembinaan karakter dan nilai keislaman. Dalam berbagai publikasinya, sekolah ini menggunakan Slogan “*Sekolah Para Juara*” sebagai representasi identitas institusi. dikenal sebagai salah satu sekolah swasta berprestasi dan memiliki reputasi unggul dalam bidang akademik maupun non-akademik terutama di bidang *futsal* dan *handball* yang sudah dikenal luas, ‘Sekolah Para Juara’ bukan hanya sekedar slogan, melainkan sudah menjadi identitas sekolah ini. Keberhasilan siswa – siswi SMAIT Plus BBS dalam berbagai kompetisi yang diketahui oleh masyarakat luas itu membentuk citra positif yang kuat terhadap sekolah tersebut, dengan memastikan bahwa publik mengetahui memiliki persepsi positif, dan mempercayai program sekolah ini.

SMA IT Plus BBS menggunakan media sosial seperti Instagram @smaibbsofficial untuk memperkuat identitasnya sebagai sekolah berprestasi. Konten yang disajikan mencakup prestasi siswa, program unggulan seperti kegiatan yang berbasis keislaman sebagai sekolah Islam Terpadu, serta fasilitas modern yang dimiliki sekolah. Konten yang ditampilkan tidak hanya berfokus pada keberhasilan akademik, tetapi juga pada pengembangan potensi siswa di bidang olahraga dan kegiatan keislaman. Narasi yang dibangun melalui media digital memperlihatkan konsistensi penggunaan slogan “Sekolah Para Juara” sebagai representasi karakter institusi. Strategi ini membantu menciptakan identitas sebagai sekolah yang mengintegrasikan pendidikan berkualitas berbasis keislaman dan berprestasi baik di bidang akademik maupun non akademik, sekaligus menciptakan

citra positif di mata masyarakat.

Berdasarkan observasi awal, peneliti memperoleh data pra-penelitian melalui penelusuran pada website resmi smaibbs.sit.sch.id serta akun Instagram @smabbsofficial, yang keduanya berfungsi sebagai media resmi sekolah dalam menyebarkan informasi publik. Dari hasil observasi pada kedua platform tersebut, terlihat bahwa SMAIT BBS Bogor secara konsisten menampilkan berbagai prestasi yang diraih oleh peserta didiknya. Publikasi tersebut mencakup capaian di bidang akademik, seperti kejuaraan lomba debat dan lomba pantun, serta prestasi non-akademik seperti kejuaraan futsal dan *handball*.

Menariknya, beberapa prestasi yang ditampilkan tidak hanya berada pada lingkup lokal atau nasional, tetapi juga menjangkau kompetisi berskala internasional. Peneliti juga memperoleh data melalui Instagram dan Tiktok tim futsal bbs yang berisi tentang segala informasi khusus mengenai perkembangan tim futsal SMA BBS mulai dari latihan, kejuaraan, hingga prestasi – prestasi yang di torehkan oleh tim futsal SMA BBS maupun individu pemain.

Berdasarkan unggahan di sosial media Instagram maupun tiktok mendapatkan respon baik dari masyarakat. Peneliti mendapati komentar - komentar menarik pada berbagai postingan, pada salah satu postingan itu akun Instagram @afwannn10_ berkomentar “sekolah idaman” dan pada postingan lain nya akun Instagram @pajojo.2025 berkomentar “sekolah para juara, selalu memberikan inspirasi terbaik untuk banyak orang, termasuk saya”. Sosial media Tiktok futsal bbs pun sering kali mendapat komentar positif dari masyarakat, akun Tiktok @Sahid aja berkomentar “sekolah ter baik di kota Bogor” dan pada postingan lainnya, akun Tiktok @dappadobelp berkomentar “sma impian

ini mah”. Paparan positif yang terus-menerus disajikan melalui media daring tersebut juga memperkuat persepsi publik bahwa SMAIT BBS Bogor memiliki lingkungan pembinaan yang efektif, kompetitif, dan berorientasi pada pencapaian.

Data pra-penelitian yang diperoleh dari berbagai media sekolah tersebut menjadi bukti awal bahwa SMAIT BBS Bogor telah melakukan upaya untuk membangun dan mempertahankan citra sekolah berprestasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan citra yang dilakukan sekolah tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif melalui proses komunikasi yang terstruktur dan berkelanjutan, untuk membangun citra yang diinginkan, melibatkan lebih dari sekadar mengembangkan identitas visual SMA BBS juga melibatkan komunikasi dengan publik secara efektif. Peneliti menyoroti bahwa elemen-elemen kunci termasuk kualitas pendidikan, kepuasan siswa, prestasi, dan nilai-nilai tambahan lainnya adalah bagian dari upaya membangun dan mengelola citra sekolah.

Fenomena identitas khas SMA BBS ini dan upaya pengelolaan citra sekolah ini menarik untuk diteliti lebih dalam karena mencerminkan bagaimana strategi komunikasi dan pengelolaan citra dapat diterapkan di lingkungan pendidikan. Pengelolaan citra sekolah menjadi elemen penting bagi lembaga pendidikan untuk membangun kepercayaan publik, meningkatkan daya saing, serta menciptakan nilai tambah yang membedakan satu sekolah dari lainnya. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap praktik pengelolaan citra di SMA BBS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik manajemen komunikasi sekolah di Indonesia secara umum.

Terdapat beberapa penelitian yang relevan mengenai citra pada lembaga Pendidikan. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Andri Winarto, Eka Mahmud,

dan Akhmad Muadin (2023) berjudul *“Manajemen Humas dalam Membangun Citra Lembaga: Studi Multisitus di STAI Sangatta dan STIPER Sangatta Kutai Timur”*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran manajemen humas dalam membangun citra lembaga memerlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang terstruktur, serta pengawasan yang berorientasi pada perbaikan kelembagaan. Strategi komunikasi dilakukan secara integratif melalui media massa, media sosial, dan komunikasi interpersonal untuk memperkuat citra positif lembaga.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Idarwati Ningsih, Arman, dan Harnalia (2022) berjudul *“Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah di SMPN 1 Tellu Siattinge”*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan sekolah dalam meningkatkan citra sangat dipengaruhi oleh peran aktif humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat, guru, dan siswa, serta dalam menyampaikan informasi program sekolah kepada publik. Strategi humas yang terencana dan partisipatif dinilai mampu menciptakan citra sekolah yang positif dan dipercaya masyarakat.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Dea Ayu Febriana dan Kardi (2025) berjudul *“Manajemen Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Meningkatkan Citra Merek Sekolah Sehat; Studi Kasus di SMA Negeri 1 Sambit”*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa manajemen humas telah menerapkan pendekatan RACE (Research, Action, Communication, Evaluation) secara sistematis melalui publikasi kegiatan, pengelolaan event sekolah, serta pemanfaatan media sosial, meskipun pelaksanaan digital belum optimal karena konsistensi konten yang masih rendah. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan peningkatan mutu komunikasi dan citra lembaga.

Penelitian terdahulu mengenai manajemen humas dalam membangun citra lembaga pendidikan umumnya menekankan pada aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi komunikasi dalam satu institusi pendidikan. Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan manajerial seperti POAC maupun model RACE dalam menganalisis strategi humas. Penelitian sebelumnya minim membahas mengenai pengelolaan nya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam tentang penciptaan, pemeliharaan, dan pemulihan citra sekolah SMAIT BBS Bogor.

Berdasarkan latar belakang data yang disajikan di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pengelolaan citra SMAIT BBS Bogor sebagai sekolah para juara, karena citra positif sangat penting dalam aspek pendidikan, terutama untuk sekolah swasta seperti SMAIT BBS Bogor. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kehumasan, khususnya dalam konteks pengelolaan citra lembaga Pendidikan.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disebutkan disebutkan diatas, fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami secara mendalam bagaimana SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera Bogor melaksanakan 3 tahapan

untuk mengelola citra, yaitu melibatkan *Image creation* (penciptaan), *Image maintenance* (pemeliharaan), dan dalam beberapa kasus, *Image restoration* (pemulihan) citra organisasi yang efektif.. Maka dari itu fokus penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor menciptakan citra (*image creation*) sebagai sekolah para juara?
2. Bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor mengelola citra (*image maintenance*) sebagai sekolah para juara?
3. Bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor memulihkan citra (*mage restoration*) (Pemulihan Citra) Ketika menghadapi krisis tertentu sebagai sekolah para juara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam proses bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor melakukan pengelolaan citra sebagai sekolah para juara. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor menerapkan *Image Creation* (Penciptaan Citra) sebagai sekolah para juara.
2. Mengetahui bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor menerapkan *Image Maintanance* (Pemeliharaan Citra) sebagai sekolah para juara
3. Mengetahui bagaimana SMAIT Plus BBS Bogor menerapkan *Image Restoration* (Pemulihan Citra) jika mengalami krisis tertentu sebagai sekolah para juara.

1.4 Kegunaan penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian *Public Relations* (Humas) dan Manajemen Citra Organisasi (*Organizational Image Management*). Dengan menggunakan teori *Management Organizational Image* yang dikemukakan oleh Joseph Eric Massey. Penelitian ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana konsep penciptaan, pemeliharaan, dan pemulihan citra dapat diterapkan dalam konteks lembaga pendidikan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti strategi komunikasi dan citra lembaga pendidikan, khususnya dalam perspektif manajemen humas sekolah berbasis nilai keislaman dan prestasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan komunikasi strategis dalam ranah pendidikan modern di Indonesia.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan mampu memberikan manfaat langsung, bagi lembaga pendidikan lainnya dalam memahami betapa pentingnya pengelolaan citra sekolah. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi sekolah untuk menilai sejauh mana strategi komunikasi dan publikasi yang selama ini dijalankan telah efektif dalam membangun citra positif sebagai “sekolah para juara”. Hasil penelitian juga dapat membantu memperkuat peran humas sekolah dalam proses pembentukan, pemeliharaan, hingga pemulihan citra, terutama di tengah persaingan dunia pendidikan yang semakin kompetitif. Melalui temuan yang diperoleh, sekolah dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih terarah, sistematis, dan berkelanjutan guna menjaga reputasi unggul di berbagai

bidang, baik akademik, non-akademik, maupun nilai-nilai keislaman yang menjadi karakter utama lembaga tersebut.

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai rujukan praktis dalam merancang serta menerapkan pengelolaan management organizational image yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan serta loyalitas publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu para praktisi komunikasi pendidikan dalam memahami bagaimana manajemen citra yang konsisten mampu berkontribusi pada peningkatan reputasi dan daya saing sebuah lembaga pendidikan.

1.5 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan Teori Manajemen Citra Organisasi (*Organizational Image Management Theory*) yang diperkenalkan oleh Massey (2001). Teori ini menjelaskan bahwa pengelolaan citra organisasi merupakan proses dialogis antara organisasi dan para pemangku kepentingannya untuk menciptakan, mempertahankan, serta memulihkan citra organisasi. Dalam teori ini, citra tidak sepenuhnya dikendalikan oleh organisasi, melainkan merupakan hasil konstruksi sosial bersama antara organisasi dan publiknya.

Massey menekankan bahwa citra organisasi tidak bersifat statis, tetapi terus terbentuk melalui proses komunikasi strategis dan interaksi yang berkelanjutan. Dalam konteks lembaga pendidikan seperti SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera (BBS), teori ini relevan karena sekolah sebagai institusi sosial juga berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan siswa, orang tua, guru, alumni, masyarakat, hingga media untuk membentuk persepsi positif mengenai reputasinya sebagai “Sekolah Para Juara.” Menurut Massey (2001), proses pengelolaan citra organisasi terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

1.5.1 Tahap Penciptaan Citra (*Image Creation*)

Tahap pertama dari manajemen citra adalah penciptaan citra, yaitu upaya organisasi untuk memperkenalkan diri dan membangun persepsi awal di benak publiknya Menurut Men & Tsai (2021) Dalam konteks komunikasi modern, penciptaan citra tidak hanya bergantung pada komunikasi satu arah, tetapi juga melibatkan interaksi digital yang memungkinkan publik berpartisipasi dalam membentuk persepsi terhadap organisas. Oleh karena itu, organisasi perlu merancang strategi komunikasi yang mampu menanamkan identitas dan nilai-nilai utama organisasi sejak awal.

Tahap ini menunjukkan bahwa penciptaan citra tidak hanya sebatas tampilan visual atau simbolik, tetapi juga pada komunikasi nilai dan prestasi yang secara konsisten disampaikan kepada publik. SMAIT Plus BBS Bogor merancang strategi komunikasi untuk membangun identitas sekolah sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu yang unggul dan berprestasi. Upaya tersebut menjadi bagian dari strategi awal dalam membentuk persepsi positif publik terhadap SMAIT Plus BBS sebagai “Sekolah Para Juara”.

1.5.2 Tahap Pemeliharaan Citra (*Image Maintenance*)

Tahap kedua adalah pemeliharaan citra, yaitu proses mempertahankan citra positif yang telah terbentuk di benak publik. Bajaj (2023) menjelaskan bahwa proses ini tidak hanya membantu organisasi memahami persepsi publik, tetapi juga memungkinkan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan hubungan dan kepercayaan antara organisasi dan pemangku kepentingan.

Tahapan pemeliharaan citra ini untuk menganalisis bagaimana humas SMAIT Plus BBS Bogor menjaga konsistensi komunikasi dengan orang tua siswa,

peserta didik, alumni, serta masyarakat luas. Konsistensi publikasi kegiatan, keterbukaan informasi, serta evaluasi program komunikasi menjadi bagian penting dalam memastikan citra sekolah tetap positif dan dipercaya. Dengan demikian, pemeliharaan citra tidak hanya bersifat mempertahankan reputasi, tetapi juga memperkuat *positioning* sekolah di tengah persaingan lembaga pendidikan menengah.

1.5.3 Tahap Pemulihan Citra (*Image Restoration*)

Tahap ketiga dalam teori Massey adalah pemulihan citra, yang terjadi ketika organisasi menghadapi krisis atau penurunan kepercayaan publik. Tidak semua organisasi mengalami tahap ini, tetapi jika terjadi, komunikasi strategis menjadi kunci untuk memulihkan reputasi dan mengembalikan legitimasi di mata publik.

Bagi lembaga pendidikan seperti SMAIT Plus BBS, tantangan reputasi bisa muncul dari berbagai hal, seperti penurunan prestasi, masalah internal, atau isu yang berkembang di masyarakat. Dalam situasi seperti ini, sekolah harus melakukan komunikasi terbuka dan responsif dengan masyarakat untuk menegaskan kembali komitmennya terhadap kualitas pendidikan.

Proses pemulihan citra juga menegaskan pentingnya transparansi dan konsistensi komunikasi, agar publik tetap melihat sekolah sebagai lembaga yang jujur, profesional, dan berorientasi pada kualitas. Dengan keberhasilan menjalankan tahap ini, SMAIT Plus BBS mampu kembali memperkuat citra positifnya sebagai Sekolah Para Juara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Ketiga tahap tersebut membentuk siklus berkelanjutan yang harus diteliti agar organisasi dapat menjaga citranya tetap positif dan legitimate di mata

public.

1.6 Landasan Konseptual

1.6.1 Pengelolaan Citra

Pengelolaan citra (*image management*) merupakan konsep yang menjelaskan bagaimana sebuah organisasi membentuk, mengarahkan, dan mempertahankan persepsi publik terhadap lembaganya. Citra tidak terbentuk secara otomatis, melainkan merupakan hasil dari proses komunikasi strategis yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Sejalan dengan apa yang di jelaskan oleh Doorley dan Garcia (2020) bahwa citra organisasi merupakan bagian dari reputasi yang terbentuk berdasarkan persepsi publik terhadap tindakan, komunikasi, dan nilai yang ditampilkan oleh organisasi secara konsisten.

Konsep pengelolaan citra dalam penelitian ini merujuk pada pemahaman bahwa citra terbentuk melalui siklus persepsi publik, identitas yang dibangun sekolah, pesan yang dikomunikasikan, interpretasi publik, dan reputasi yang terbentuk. Prinsip ini relevan dengan SMAIT Plus BBS Bogor yang memiliki identitas khas sebagai sekolah Islam terpadu berprestasi. Sekolah harus memastikan bahwa identitas tersebut tercermin secara konsisten dalam setiap bentuk komunikasi, baik melalui publikasi prestasi, kegiatan keagamaan, pendekatan disiplin, maupun interaksi dengan orang tua dan masyarakat. Konsistensi ini penting untuk meminimalkan kesenjangan antara citra yang diinginkan sekolah (*wish image*) dan citra yang dirasakan publik (*current image*).

Konseptual pengelolaan citra dipahami sebagai sebuah proses komunikasi strategis dan manajemen reputasi yang bertujuan membentuk persepsi positif publik melalui penyelarasan identitas, pesan, serta tindakan organisasi. Dalam

konteks pendidikan, konsep ini menjadi relevan karena citra lembaga sekolah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan daya tarik institusi, serta mempertahankan legitimasi sebagai lembaga yang berkualitas.

1.6.2 Humas Pendidikan

Humas pendidikan (*educational public relations*) merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan karena berfungsi menjembatani hubungan antara sekolah dengan publik internal maupun eksternal. Dalam konteks lembaga pendidikan, humas tidak hanya berperan dalam penyampaian informasi, tetapi juga dalam membangun citra, reputasi, serta kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. humas pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola reputasi dan *engagement* publik. Doorley dan Garcia (2020) menjelaskan bahwa humas modern berperan dalam membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang transparan dan partisipatif. Humas menjadi instrumen strategis dalam pembentukan persepsi dan penilaian publik terhadap kualitas sekolah.

Humas pendidikan memiliki fungsi utama untuk menciptakan *good will*, reputasi positif, serta dukungan publik terhadap program-program sekolah. Fungsi ini diwujudkan melalui pengelolaan informasi, publikasi kegiatan, pelibatan orang tua, serta pencitraan prestasi akademik maupun non-akademik. Dalam perspektif tersebut, humas berperan sebagai pengelola komunikasi strategis yang mampu memengaruhi bagaimana sekolah dipersepsikan oleh masyarakat luas. Hal ini selaras dengan tujuan sekolah yang ingin menunjukkan keunggulan dan identitas khasnya, termasuk sekolah yang dikenal sebagai sekolah berprestasi.

Pengelolaan citra yang dilakukan oleh humas pendidikan berfungsi memastikan seluruh informasi yang disampaikan kepada publik mencerminkan nilai, visi, serta kualitas lembaga. Johnston (2022) menekankan bahwa humas saat ini harus mampu mengelola komunikasi digital untuk memperkuat citra organisasi. Humas bertanggung jawab mengoordinasikan bagaimana prestasi, program unggulan, dan aktivitas sekolah dipublikasikan sehingga membentuk persepsi positif di masyarakat.

Relevansi humas pendidikan dalam penelitian mengenai SMAIT Plus BBS terletak pada peran humas dalam mengelola identitas sekolah sebagai Sekolah Para Juara. Melalui publikasi prestasi siswa, pengelolaan media sosial, penyampaian informasi kegiatan, serta pelayanan kepada orang tua dan masyarakat, humas berperan langsung dalam memperkuat citra sekolah sebagai lembaga yang konsisten menghasilkan capaian akademik dan non-akademik. Dengan demikian, humas pendidikan menjadi kerangka konseptual yang menjelaskan proses bagaimana sekolah membangun citra positif secara berkelanjutan melalui strategi komunikasi dan pengelolaan hubungan publik.

1.7 Langkah – Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAIT BBS Bogor yang beralamat di Jalan Raya Dramaga KM 7, RT 03/RW 01, Margajaya, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor, Jawa Barat 16116. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut memiliki informan dan sumber informasi yang relevan serta memadai untuk menunjang kebutuhan data penelitian, khususnya terkait pengelolaan citra SMAIT Plus BBS Bogor sebagai sekolah para juara dan institusi

pendidikan swasta yang berfokus pada pengembangan di bidang akademik.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Menurut John W. Creswell dan Cheryl N. Poth (2018), paradigma konstruktivisme memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi makna yang dibentuk melalui interaksi sosial dan konteks tertentu, sehingga realitas tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan beragam sesuai dengan pengalaman dan perspektif individu.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini dinilai relevan karena penelitian berfokus pada bagaimana citra SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera (BBS) Bogor sebagai “sekolah para juara” dibentuk melalui proses interaksi antara sekolah dengan publiknya, baik melalui komunikasi langsung maupun media digital. Citra sekolah tidak hanya dipahami sebagai hasil dari strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak sekolah, tetapi juga sebagai hasil dari interpretasi dan pengalaman yang dibangun oleh siswa, orang tua, dan masyarakat.

Paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana proses pengelolaan citra yang meliputi penciptaan, pemeliharaan, dan pemulihan citra dimaknai oleh berbagai aktor yang terlibat, serta bagaimana makna tersebut terbentuk melalui interaksi sosial yang berlangsung secara dinamis.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam, kontekstual, dan bermakna. Menurut Lexy J. Moleong (2021), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara

mendalam dengan menekankan pada makna, proses, dan konteks yang melatarbelakanginya.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan untuk mengukur citra sekolah secara kuantitatif, melainkan untuk memahami secara komprehensif bagaimana proses pengelolaan citra dilakukan oleh SMAIT Plus BBS Bogor. Fokus penelitian terletak pada bagaimana strategi komunikasi, publikasi prestasi, serta interaksi dengan publik dijalankan oleh pihak sekolah dalam membangun citra sebagai “sekolah para juara”.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali secara mendalam pengalaman, pandangan, serta interpretasi para informan terkait proses pengelolaan citra sekolah. Dengan demikian, pendekatan ini dinilai tepat untuk mengungkap bagaimana citra sekolah dikonstruksi, dipelihara, dan dimaknai dalam konteks komunikasi pendidikan yang dinamis.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus sebagai pendekatan utama dalam menggali secara mendalam fenomena pengelolaan citra sekolah di SMAIT Plus BBS Bogor. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami sebuah fenomena dalam konteks kehidupan nyata secara komprehensif, khususnya ketika batas antara fenomena dan konteks tidak dapat dipisahkan secara jelas. Yin (2018) menjelaskan bahwa metode studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk menyelidiki fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata.

Creswell (2018) juga mendefinisikan studi kasus sebagai pendekatan kualitatif yang meneliti suatu *bounded system* atau sistem yang terikat pada waktu,

tempat, dan situasi tertentu melalui pengumpulan data yang mendalam. Dalam penelitian ini, sistem yang terikat tersebut adalah SMAIT Plus BBS Bogor sebagai satu-satunya lokasi penelitian, sehingga penelitian ini termasuk kategori *single case study*.

Penggunaan metode studi kasus dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana proses pengelolaan citra sekolah dilakukan oleh para aktor di SMAIT Plus BBS Bogor, termasuk kepala sekolah, staf humas, koordinator pembinaan prestasi, serta pihak-pihak lain yang berperan dalam membentuk citra sekolah sebagai “Sekolah Para Juara.” Pengelolaan citra merupakan fenomena yang tidak hanya dapat dinilai dari kebijakan formal, tetapi juga dari praktik komunikasi sehari-hari, publikasi prestasi, interaksi dengan orang tua, serta budaya sekolah yang dibangun. Studi kasus memungkinkan peneliti menangkap makna-makna subjektif yang dikonstruksi oleh informan sesuai paradigma konstruktivisme yang digunakan dalam penelitian ini.

Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi penciptaan, pemeliharaan, dan pemulihan citra sekolah berdasarkan perspektif informan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Dengan demikian, studi kasus menjadi metode yang paling tepat untuk mengkaji pengelolaan citra organisasi pendidikan secara komprehensif dan kontekstual.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber data

1.7.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang berbentuk narasi atau teks, bukan data numerik. Informasi tersebut diperoleh melalui hasil wawancara,

diskusi, serta observasi langsung, Data yang dikumpulkan menggambarkan aktivitas pengelolaan citra yang dijalankan oleh para pelaksana di SMAIT BBS Bogor yang terlibat langsung dalam proses tersebut. Adapun jenis data yang dikaji meliputi:

- a. Data yang menjelaskan terkait tahapan *Image Creation* (Penciptaan Citra) yang dilaksanakan SMAIT Plus BBS Bogor dalam mengelola citra sebagai ‘sekolah para juara’?
- b. Data yang menjelaskan terkait tahapan *Image Maintenance* (Pemeliharaan Citra) yang dilaksanakan SMAIT Plus BBS Bogor dalam mengelola citra sebagai ‘sekolah para juara’?
- c. Data yang menjelaskan terkait tahapan *Image Restoration* (Pemulihan Citra) yang dilaksanakan SMAIT Plus BBS Bogor dalam mengelola citra sebagai ‘sekolah para juara’?

1.7.5 Sumber data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

1.7.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak di SMA BBS Bogor yang berperan dalam perumusan dan pelaksanaan pengelolaan citra, yaitu Kepala Sekolah, bagian Humas, Kepala Urusan Ekstrakurikuler, serta penanggung jawab Pembinaan Prestasi. Data ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait aspek-aspek utama dari pengelolaan citra seperti *Image Creation* (Penciptaan Citra), *Image Maintenance* (Pemeliharaan Citra), dan *Image Restoration* (Pemulihan Citra) yang diterapkan sekolah.

1.7.5.2 Data Sekunder

Sumber data lainnya dalam penelitian ini diperoleh dari luar pihak internal SMA BBS Bogor yang terlibat langsung dalam pengelolaan citra sekolah, dan berfungsi untuk memperkaya serta melengkapi data utama. Data primer tersebut berasal dari situs resmi SMA BBS Bogor di alamat smait.sitbbs.sch.id, akun media sosial sekolah yaitu @smabbsofficial, serta arsip-arsip dokumentasi milik SMA BBS Bogor.

1.7.6 Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan individu yang menyediakan data dan informasi faktual yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Mereka berperan sebagai sumber informasi langsung dari lapangan yang relevan dengan fokus dan tujuan studi, sehingga dapat melengkapi keseluruhan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini, informan yang dipilih adalah mereka yang memiliki pengetahuan serta pemahaman mendalam terkait pengelolaan citra yang diterapkan oleh SMAIT Plus BBS Bogor. Kategori informan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

1. Informan utama adalah kepala sekolah SMAIT Plus Bina Bangsa Sejahtera Bogor.
2. Informan pendukung adalah wakil kepala divisi humas dan saran prasarana.
3. Informan tambahan adalah pegawai atau staf sekolah lainnya yang turut memberikan informasi pelengkap, untuk memperdalam pemahaman peneliti mengenai bagaimana pengelolaan citra yang dijalankan di SMAIT Plus BBS Bogor.

4. Informan tambahan lainnya adalah pengelola sosial media ekstrakurikuler futsal yang menjadi sosial media dengan engagement rate tinggi.

1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam metode ilmiah yang dilakukan melalui tahapan sistematis dan logis guna memperoleh informasi yang sah. Proses ini bertujuan untuk menjawab berbagai permasalahan yang muncul selama pelaksanaan penelitian.

1.7.7.1 Wawancara Mendalam

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam yang digunakan sebagai salah satu cara utama untuk mengumpulkan data, dengan tujuan memahami secara lebih dalam strategi yang digunakan dalam mengelola citra di SMAIT BBS Bogor. Wawancara dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan terstruktur yang disusun sebelumnya untuk memandu jalannya proses tanya jawab. Johnny Saldaña (2021) menjelaskan bahwa wawancara mendalam berfungsi untuk menggali pengalaman, perspektif, serta makna yang dimiliki informan terhadap suatu fenomena secara mendalam. Oleh karena itu, peneliti memilih Kepala Bagian Humas SMAIT BBS Bogor sebagai informan utama dalam studi ini. Melalui proses wawancara yang berlangsung secara langsung, peneliti dan informan berdialog untuk memperoleh informasi yang rinci, menyeluruh, dan sesuai dengan fokus penelitian. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengungkap strategi-strategi yang dijalankan oleh SMAIT BBS Bogor dalam memperkuat citra dan daya tarik sekolah di mata masyarakat.

Selain informan utama, peneliti juga melibatkan beberapa informan

pelengkap seperti Kepala Sekolah serta Kepala Urusan Ekstrakurikuler dan Pembinaan Prestasi. Keterlibatan mereka dimaksudkan untuk memperkaya perspektif mengenai kualitas layanan informasi serta persepsi terhadap citra sekolah. Data yang diperoleh melalui wawancara ini diharapkan mampu memberikan gambaran utuh mengenai peran pengelolaan citra dalam membangun reputasi SMA BBS Bogor, sekaligus menjadi daya tarik bagi calon siswa baru serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pendidikan ini.

1.7.7.2 Observasi

Metode observasi juga digunakan sebagai teknik utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Observasi dilakukan secara terstruktur dan sengaja dirancang untuk memperoleh informasi tentang citra yang dikelola di lingkungan SMAIT BBS Bogor. Mengacu pada pendapat Miles, Huberman, dan Saldaña (2019) bahwa observasi dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami aktivitas sosial secara langsung dalam konteks alaminya sehingga menghasilkan data yang lebih autentik.

Peneliti mengunjungi langsung SMAIT BBS Bogor dan mengamati berbagai kegiatan yang dijalankan oleh tim humas sekolah. Fokus observasi mencakup aktivitas harian seperti penggunaan media sosial dan teknologi digital sebagai sarana membentuk citra sekolah. Peneliti juga memperhatikan interaksi sekolah dengan berbagai pihak, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat melalui platform digital.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa SMAIT BBS Bogor secara aktif mengunggah berbagai konten menarik di media sosial, khususnya Instagram. Konten tersebut meliputi pencapaian siswa, kegiatan ekstrakurikuler, serta fasilitas

sekolah yang menjadi daya tarik tersendiri. Prestasi peserta didik menjadi salah satu aspek utama yang ditonjolkan dalam pengelolaan citra.

Melalui kegiatan observasi ini, peneliti berhasil mengumpulkan informasi yang mendalam mengenai bagaimana pengelolaan citra yang diterapkan secara nyata di SMAIT BBS Bogor. Data ini nantinya akan dianalisis lebih lanjut untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pengelolaan citra sekolah yang telah dijalankan.

1.7.7.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai dokumen yang telah tersedia. Flick (2018) menjelaskan bahwa dokumentasi dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai sumber data yang mampu memberikan bukti kontekstual serta memperkuat validitas temuan penelitian. Dokumen dapat berupa teks, gambar, arsip, maupun konten digital yang merepresentasikan aktivitas organisasi. Metode ini efisien karena peneliti dapat mengakses data yang sudah tersimpan sehingga tidak seluruh informasi harus diperoleh melalui pengumpulan data lapangan secara langsung.

Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan praktik pengelolaan citra sekolah di SMAIT Plus BBS Bogor. Dokumen yang dikaji mencakup publikasi sekolah, laporan kegiatan, arsip prestasi siswa, dokumentasi program pembinaan, konten media sosial resmi sekolah, serta berbagai bahan informasi lain yang menggambarkan bagaimana sekolah membangun, memelihara, dan mengomunikasikan citranya sebagai

“Sekolah Para Juara.”

Peneliti mengakses dokumen dari website resmi sekolah, media sosial SMAIT Plus BBS Bogor, laporan internal, dan materi publikasi yang disebarakan kepada publik. Informasi dari dokumentasi ini memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi humas sekolah dalam mempublikasikan prestasi, menyampaikan nilai-nilai lembaga, serta menjaga konsistensi komunikasi dengan publik. Melalui teknik dokumentasi, peneliti dapat menelusuri jejak aktivitas komunikasi dan strategi citra sekolah secara lebih mendalam sehingga mampu mengevaluasi bagaimana proses pembentukan, pemeliharaan, hingga pemulihan citra dilakukan oleh sekolah sebagai bagian dari pengelolaan citra secara keseluruhan.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Proses analisis data merupakan langkah penting untuk mengungkap makna mendalam dari fenomena yang diteliti. Data kualitatif tidak dianalisis melalui angka atau statistik, melainkan melalui interpretasi terhadap kata kata yang dirangkai menjadi narasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dirumuskan oleh Creswell (2016:189) yang menjelaskan bahwa analisis data kualitatif melibatkan proses yang berlangsung secara simultan antara pengumpulan data dan penafsirannya, sehingga memungkinkan peneliti untuk terus menyesuaikan fokus dan arah penelitian berdasarkan temuan yang berkembang. Tahapan analisis ini dilakukan secara berulang hingga diperoleh pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang dikaji. Proses ini melibatkan beberapa tahapan utama, yaitu :

1.7.8.1 Organisasi dan Persiapan Data

Tahap ini merupakan proses awal yang bertujuan untuk menyusun data wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis. Peneliti akan menyusun hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dan menyusun kedalam bentuk narasi, untuk mempermudah proses analisis.

1.7.8.2 Membaca Seluruh Data Secara Menyeluruh

Data yang sudah disusun akan peneliti baca ulang keseluruhan secara cermat untuk mendapatkan pemahaman awal dan intuisi mengenai makna yang terkandung dalam data. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh impresi umum terhadap informasi yang terkumpul.

1.7.8.3 Proses Koding Data

Setelah memahami isi data secara keseluruhan, langkah berikutnya adalah melakukan pengkodean, yaitu proses mengidentifikasi dan memberi label terhadap bagian-bagian penting dari data yang relevan dengan fokus penelitian.

1.7.8.4 Pengembangan Tema

Kode-kode yang telah terbentuk kemudian dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna dan dikembangkan menjadi tema atau kategori. Tema ini mencerminkan pola-pola pemikiran atau fenomena yang muncul dari data.

1.7.8.5 Deskripsi dan Interpretasi Tema

Setelah tema-tema utama berhasil dibangun melalui proses pengkodean, peneliti kemudian menggambarkan tema-tema tersebut dalam bentuk narasi yang rinci, menyeluruh, dan kaya akan konteks. Deskripsi data dilakukan dengan memaparkan informasi berdasarkan kategori atau tema yang muncul, Setelah deskripsi disusun, peneliti masuk ke tahap interpretasi data, yaitu menafsirkan

makna dari temuan tersebut. Interpretasi ini tidak bersifat netral, karena sangat dipengaruhi oleh perspektif teoretis yang digunakan peneliti, konteks penelitian, dan literatur yang relevan.

