

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen adalah suatu proses yang dilakukan agar suatu usaha dapat berjalan dengan baik, memerlukan perencanaan, pemikiran, pengarahan dan pengaturan serta mempergunakan atau mengikutsertakan semua potensi yang ada, baik personal maupun material secara efektif dan efisien (Badrudin, 2013:20)

Menurut Olusegun dalam Yosol (2013: 3) mendefinisikan humas dengan mengutip rumusan dari *British Institute of Public Relation* (BIPR), yaitu upaya yang di sengaja dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara saling pengertian antara organisasi dan publik-publiknya .

Menurut Effendi dalam Rudy (2012 : 30) Definisi Humas menurut *The International Public Relation Association* (IPRA), adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang terencana dan berkesinambungan yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum di antara mereka, mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang terencana dan tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.

Hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan merupakan sarana yang sangat berperan dalam membina serta mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik disekolah, keduanya memiliki hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan atau pendidikan secara efektif (Yeti H, 2014:282)

Peran lembaga pendidikan bagi masyarakat pada hakikatnya adalah membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Dalam hal ini sekolah merupakan bagian yang integral dari sistem sosial yang lebih besar, yaitu masyarakat. Hubungan masyarakat dengan sekolah harus dikelola secara harmonis. Hal ini dikarenakan sekolah dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan sekolah. Proses menjembatani manajemen dengan publiknya. Posisi humas mempunyai pengaruh dalam proses menjalin relasi

antara manajemen dan publiknya. Seperti yang disampaikan oleh Gruning dalam jurnal Yanuar (2013:4) praktisi humas yang berhasil menjalankan praktek humas secara efektif adalah mereka yang menggunakan “*The new model of symmetry as two way practice*”. Model menempatkan organisasi dengan publiknya pada dua kutub yang berseberangan.

Pandangan multi persepsi tentang humas adalah sebuah keunggulan. Menjadi sebuah keunggulan apabila dijadikan sebuah kesatuan hingga memunculkan sebuah keyakinan bahwa sebetulnya humas adalah sebuah profesi yang bisa dimanfaatkan oleh profesi apapun. Menjadi sebuah payung proses pencitraan yang terintegrasi menjadikan humas adalah alat strategis bagi manajemen untuk mencapai tujuannya. Apabila humas sudah menjadi alat strategis manajemen di sebuah perusahaan, bukan persoalan besar lagi untuk mengoptimalkan peran humas. Yang dibutuhkan kemudian adalah bagaimana kapasitas dalam menjalankan system humas (Yanuar, 2013: 9).

Menurut Mukarom (2015 : 289) berpendapat bahwa Program sekolah dapat berjalan lancar apabila mendapat dukungan masyarakat. Oleh karena itu ,pimpinan sekolah harus membina hubungan yang baik antara sekolah dan masyarakat. Sekolah harus memberikan banyak informasi kepada masyarakat tentang program dan masalah yang dihadapi agar masyarakat mengetahui dan memahami masalah yang dihadapi sekolah. Dengan cara ini diharapkan adanya umpan balik yang sangat berguna bagi pengembangan program sekolah lebih lanjut dan menumbuhkan rasa simpati masyarakat terhadap program - program sekolah, yang dapat mengundang parsipasi yang aktif dari masyarakat.

Hubungan masyarakat dan lembaga pendidikan merupakan sarana yang sangat berperan dalam membina serta mengembangkan pertumbuhan siswa di sekolah. Masyarakat dan lembaga pendidikan memiliki hubungan dan kedekatan yang sangat erat dalam mencapai tujuan atau pendidikan secara efektif dan efesien. Lembaga pendidikan juga harus menunjang pencapaian tujuan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan pendidikan.

Sebagaimana telah diketahui bahwa hubungan masyarakat dengan pendidikan sangatlah berpengaruh terhadap efektifitas lembaga pendidikan

Hasbullah (2003: 96) mengemukakan bahwa hubungan antara sekolah (pendidikan) dan masyarakat paling tidak, bisa dilihat dari dua segi, yaitu : (1) sekolah sebagai partner masyarakat di dalam melaksanakan fungsi pendidikan. Dalam konteks ini, berarti keduanya, yaitu sekolah dan masyarakat dilihat sebagai pusat-pusat pendidikan yang potensial, dan mempunyai hubungan yang fungsional; (2) sekolah sebagai prosedur yang melayani pesan-pesan pendidikan dari masyarakat lingkungannya. Berdasarkan hal ini, berarti masyarakat dengan sekolah memiliki ikatan hubungan rasional berdasarkan kepentingan di kedua belah pihak.

Menurut Yeti (2014 : 289) Hubungan sekolah dengan masyarakat memiliki kondisi latar belakang yang tidak berbeda dengan kegiatan humas pada umumnya, maka dari itu, proses kegiatan dan asas penting dalam kehumasan harus memperoleh perhatian semestinya apabila sekolah melakukan hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 29 November 2018 bagian hubungan Masyarakat di MA Al-Falah II Jl. Raya Nagreg Km. 38, Pamucatan Nagreg, Kabupaten Bandung. Yang dipimpin oleh kepala sekolah Dr. Mukhsin, M. Ag menyatakan bahwa MA Al-Falah II merupakan lembaga pendidikan yang menggunakan sistem boarding/mondok. Terlihat secara geografis lingkungan sekitar MA Al-Falah dikelilingi bukit serta kebun-kebun sehingga jarak antar lembaga dengan masyarakat sekitar cukup jauh dan banyak diantara santri-santrinya yang berasal dari luar kota bahkan ada yang dari beda provinsi

Manajemen hubungan masyarakat di MA Al Falah II belum dikatakan sempurna dalam menjalankan fungsi manajemennya maka dari itu peran humas dalam suatu lembaga pendidikan sangat penting bagaimana manajemen memposisikan humas sebagai alat manajemen sangat menentukan output yang dihasilkan oleh humas. Posisi dan peran humas juga dapat diidentifikasi dengan implementasi program kerja, apakah humas mempunyai program kerja yang berhubungan dengan kebijakan atau hanya sekedar menjadi alat pelengkap program kerja lembaga pendidikan.

Dari latar belakang peserta didik di atas, mengakibatkan timbulnya berbagai masalah dalam komunikasi dan dalam memasarkan pendidikan, terlebih komunikasi antara lembaga dengan orang tua siswa, lembaga dengan masyarakat sekitar, dan dalam memasarkan lembaga pendidikan.

Fenomena di atas memunculkan masalah yang penting untuk diteliti penulis lebih lanjut. Diantaranya yaitu :Bagaimana cara lembaga pendidikan tersebut agar dapat meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah ? Bagaimana prosedur pelaksanaan Humas dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah II ? apa saja faktor pendukung dan penghambat humas dalam pemasaran pendidikan di MA Al-Falah II ? untuk menjawab permasalahan di atas, maka dengan demikian dirumuskan dengan judul **“Manajemen Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan Pemasaran Pendidikan Madrasah” ( Penelitian di MA Al-Falah II Nagreg, Kabupaten Bandung )**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana latar alamiah MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana perencanaan lembaga pendidikan tersebut agar dapat meningkatkan Hubungan Masyarakat dalam pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana pengorganisasian Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung ?
4. Bagaimana prosedur pelaksanaan Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung ?
5. Bagaimana pengawasan humas dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung ?
6. Apa saja faktor Pendukung dan penghambat Hubungan Masyarakat dalam pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung ?
7. Hasil Penelitian Manajemen Hubungan Masyarkat dalam pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tersebut berdasarkan dari rumusan masalah di atas adalah :

1. Untuk mengetahui latar alamiah MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui cara Perencanaan lembaga pendidikan tersebut agar dapat meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui pengorganisasian Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah nagreg Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung.
5. Untuk mengetahui pengawasan Hubungan Masyarkat dalam meningkatkan pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung
6. Untuk mengetahui faktor Pendukung dan penghambat Manajemen Hubungan Masyarakat dalam pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung.
7. Untuk Mengetahui Hasil Penelitian Manajemen Hubungan Masyarakat dalam pemasaran pendidikan di MA Al-Falah Nagreg Kabupaten Bandung

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Secara teoritis hasil penelitian hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pembendaharaan karya ilmiah dalam rangka pengembangan keilmuan
  - b. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam terutama dalam bidang manajemen hubungan masyarakat bagi penyusun khususnya dan dunia pendidikan islam pada umumnya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai informasi kepada para pengajar dan kepala sekolah dalam proses pembelajaran dibutuhkan koordinasi dan komunikasi Antara masyarakat dengan lembaga pendidikan untuk menjamin efektifitas pembelajaran dan pemasaran pendidikan.
- b. Sebagai bahan masukan bagi pihak sekolah agar dapat menjalin hubungan dengan masyarakat sekitar guna meningkatkan aktivitas peserta didik baik dibidang akademik dan nonakademik.

### **E. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, oleh karena penelitian kualitatif akan terlebih dahulu membahas salah satu ciri yang membedakan dengan penelitian jenis lainnya yaitu latar alamiah. Penelitian kualitatif dilakukan dengan meneliti latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan. “Hal ini dilakukan karena ontology alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteknya”. Menurut Linclon dan Guba situasi yang demikian itu didasarkan atas beberapa asumsi : (1) tindakan pengamatan mempengaruhi apa yang dilihat, karena itu hubungan penelitian harus mengambil tempat pada keutuhan dalam konteks untuk keperluan pemahaman: (2) konteks sangat menentukan dalam menetapkan apakah suatu penemuan mempunyai arti bagi konteks lainnya, yang berarti bahwa suatu fenomena harus diteliti dalam keseluruhan pengaruh lapangan, dan (3) sebagian struktur nilai kontekstual bersifat determinatif terhadap apa yang akan dicari. Penjabaran tersebut membawa peneliti untuk memasuki dan melibatkan sebagian waktunya apakah disekolah, keluarga, tetangga, dan lokasi lainnya untuk meneliti masalah pendidikan atau sosiologi (Moleong, 2012: 8) oleh karena itu, latar alamiah dalam kerangka pemikiran penelitian ini akan dijadikan sebagai hadirnya bahan kajian peneliti.

Pada tahap merencanakan program Hubungan Masyarakat, hal pertama yang harus dilaksanakan adalah penetapan tujuan. Tujuan yang ingin dicapai bisa satu bahkan bisa lebih dari satu, jumlah tujuan yang layak dan menarik untuk

dikejar memang nyaris tak terbatas, akan tetapi jumlah tujuan yang hendak dicapai sepenuhnya tergantung pada ukuran kapasitas dan sumber daya (khususnya pendanaan) yang dimiliki oleh suatu departemen Hubungan Masyarakat

Perencanaan yang telah ditata dengan baik tidak akan bermakna bila tidak di implementasikan, dalam mengimplementasikan rencana strategis kehumasan akan ada dua hal yang penting yaitu rencana aksi dan pelaksanaan rencana aksi yang sudah ditetapkan. Selain itu diperlukan sumber daya finansial. Implementasi rencana strategis berarti menjalankan berbagai tindakan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Yosal, 2013:137) Pada saat praktisi humas merencanakan programnya, maka ia harus membuat suatu laporan analisis situasi, namun suatu informasi penting terkadang luput dari pengamatan sehingga tidak termuat dalam laporan analisis situasi tersebut. Hal ini menyebabkan praktisi humas tidak mendapatkan cukup dukungan informasi ketika merencanakan suatu program.

Pengorganisasian humas merupakan bagian penting dalam organisasi atau perusahaan cultip dkk, dalam Mukarom (2015: 275) menyebutkan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya sebagai penentu kesuksesan organisasi. Humas menjalin komunikasi dengan seluruh publik, baik internal maupun eksternal untuk membangun relasi yang positif relaso antar tujuan sebuah organisasi dan harapan yang ditimbulkan dari lingkungan sekitar

Implementasi program kehumasan sekolah dimaksudkan antara lain untuk membangun reputasi sekolah, sehingga sekolah itu dipandang handal (kredibel), bisa diterima publik dan berhasil mewujudkan visinya sebagai lembaga pendidikan. Untuk membangun dan mempertahankan reputasi itu ada hal-hal yang berada dibawah kendali sekolah dan ada pula yang berada dibawah kendali pihak luar. Beberapa hal yang dibawah kendali itu adalah perilaku sekolah, nilai-nilai yang dikembangkan dan dianut sekolah, strategi yang dijalankan sekolah, dan komunikasi yang dilakukan sekolah. Dengan demikian, pada saat melaksanakan kegiatan dan program kehumasan, apa yang berada dibawah kendali dan diluar kendali tim pelaksana dapat diidentifikasi dengan baik (Yosal, 2013 : 157)

Dalam implementasi program dan kegiatan kehumasan akan dijumpai dimensi taktis dan strategis. Bisa saja tindakan yang dimaksudkan sebagai pemecahan masalah teknis dan operasional ternyata juga berdimensi strategis karena tindakan inovatif yang dilakukan berdampak pada pelaksanaan dan pencapaian tujuan kegiatan kehumasan sekolah. Bisa juga, sekolah sebagai sebuah organisasi kemudian memfasilitasi tim kehumasannya untuk melakukan refleksi dari apa yang sudah dilakukan agar bisa memperoleh pelajaran berharga dari pengalaman menjalankan kegiatan kehumasan (Yosal, 2013 : 158)

M. Uzer Usman mengatakan bahwa evaluasi adalah proses yang ditempuh seseorang untuk memperoleh informasi yang berguna sehingga dapat dipakai untuk menentukan mana dari dua hal atau lebih yang merupakan alternatif yang diinginkan karena penentuan atau keputusan semacam ini tidak diambil secara acak, maka alternatif-alternatif itu harus di beri nilai relative, karenanya pemberian nilai itu harus memerlukan pertimbangan yang rasional berdasarkan informasi untuk proses pengambilan keputusan (Badrudin, 2013:21)

Dalam Hubungan Masyarakat dengan lembaga pendidikan tentunya tidak akan terlepas dari masyarakat yang ada disekitar sekolah tersebut, atau yang lebih dikenal dengan istilah publik internal dan publik eksternal, komunikasi yang dilakukan harus terjalin dengan baik karena hakikatnya ruang lingkup lembaga pendidikan ada disekitar ruang lingkup masyarakat. Cara berkomunikasi pun berbeda-beda disesuaikan dengan target sasaran khususnya pada pemasaran dan tujuannya.

Faktor pendukung adalah segala hal yang membantu dan menunjang terhadap pelaksanaan pendidikan dan dalam mencapai tujuan. Sedangkan faktor penghambat adalah segala hal yang dapat mempengaruhi, memperlambat terhadap pelaksanaan pendidikan dalam meraih tujuan. Faktor penunjang dan faktor penghambat dapat bersumber dari faktor intenal maupun eksternal.

Analisa terhadap faktor pendukung dan penghambat merupakan usaha untuk menemukan kelebihan dan kekurangan dari sistem, sehingga dengan ditemukannya faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan sebuah proses pembelajaran yang efektif dan efisien dalam mengelola lembaga pendidikan .

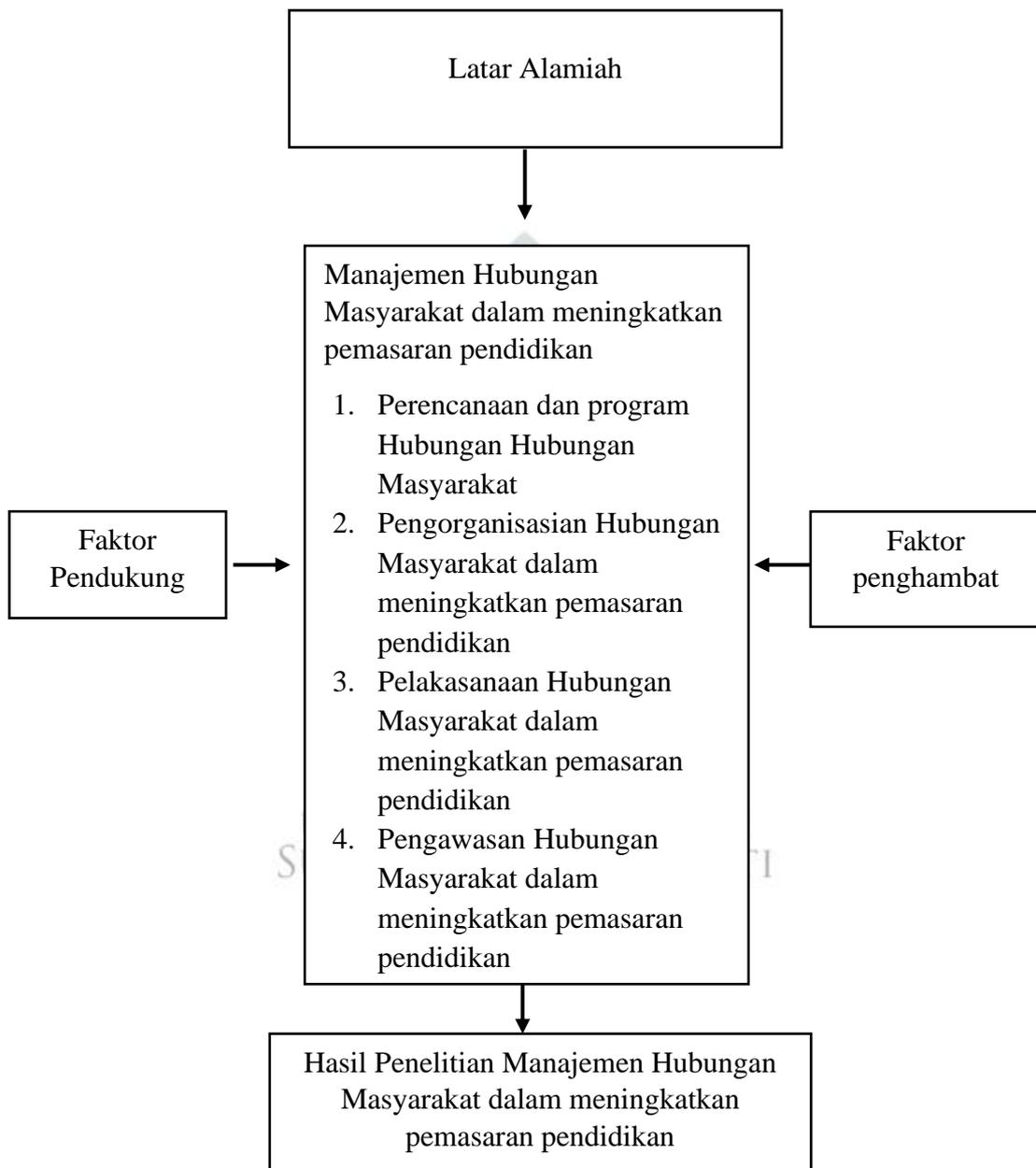
kajian mengenai faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi pada tingkat keberhasilan sebuah model, dengan demikian usaha dalam meningkatkan faktor-faktor pendukungnya, dan meminimalisir faktor-faktor penghambatnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis diarahkan untuk meneliti tentang beberapa hal yang berkaitan dengan latar alamiah seputar lembaga pendidikan. Manajemen Hubungan Masyarakat terkait perencanaan, prosedur pelaksanaan Hubungan Masyarakat dalam meningkatkan pemasaran dan evaluasi Hubungan Masyarakat, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Humas.

Keberhasilan sebuah konsep manajemen suatu lembaga pendidikan akan ditiru jika dianggap berhasil. Untuk itu keberhasilan yang terukur mengenai penerapan suatu konsep manajemen merupakan hal yang penting untuk dibicarakan agar pengguna hasil penelitian dapat mengambil manfaat secara optimal. Untuk mempermudah pemahaman bagi para pembaca maka penulis membuat skema kerangka pemikiran penelitian tentang Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan pemasaran pendidikan.



**Skema Kerangka Pemikiran**  
**Manajemen Hubungan Masyarakat MA Al-Falah II Nagreg, Kabupaten**  
**Bandung**



**Gambar 1.1**  
**Skema kerangka Pemikiran**

## F. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini untuk lebih memperdalam kajian mengenai manajemen sarana dan prasarana telah dikaji beberapa pustaka yang relevan dengan penelitian ini

1. Skripsi Sarjana Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung atas nama Tika Nuraeni tahun 2017 dengan judul “ Manajemen Hubungan Masyarakat di lembaga pendidikan Islam : Penelitian di SMP Plus Al-Aqsha jatinangor Sumedang. Isi pokoknya mengenai, defenisi *Public Relation*. Bedanya skripsi yang di tulis oleh Tika Nuraeni yaitu pada skripsi ini lebih ditekankan pada implementasi hubungan masyarakat untuk meningkatkan citra positif pada lembaga pendidikan tersebut. Sedangkan dalam penulis konsentrasi pada Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Pemasaran Pendidikannya.
2. Jurnal yang ditulis oleh Yanuar Luqman dengan Judul *Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat sebagai fungsi manajemen Perguruan Tinggi Negeri di Semarang* Volume II No 01, Januari 2013, 1-10. Dalam jurnal ini membahas tentang peran humas, posisi humas dan kinerja humas menjadikan sebuah proses pencitraan yang terintegrasi menjadikan humas adalah alat strategis bagi manajemen untuk mencapai tujuannya perbedaannya dengan penulis yaitu posisi humas lebih ditekankan pada pemasaran pendidikannya.
3. Jurnal yang ditulis oleh Rudy Haryanto dan Sylvia Rozza dengan judul *Pengembangan Strategi dan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan* Volume II No 01, Juni 2012, 27-34. Dalam jurnal ini membahas tentang Fokus dari manajemen pendidikan yang mengalami perubahan dari sekedar melayani proses pendidikan menjadi bagaimana membuat pemakai pendidikan diubah menjadi pelanggan pendidikan (customer pendidikan), dimana pelanggan pendidikan akan memberikan loyalitas yang tinggi untuk tidak bisa berpaling pada lembaga lain.