

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Suatu lembaga pendidikan tidak akan terlepas dengan yang namanya manajemen, karena manajemen sangat dibutuhkan oleh semua organisasi terutama sekolah. Tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit.¹ Fungsi utama dari manajemen yaitu manajemen administratif dan manajemen operatif. Manajemen administratif lebih berurusan dengan penetapan tujuan dan kemudian perencanaan, penyusunan kepegawaian, dan pengawasan kegiatan-kegiatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan. Sedangkan manajemen operatif lebih mencakup kegiatan memotivasi, supervisi, dan komunikasi dengan para karyawan untuk mengarahkan mereka mencapai hasil-hasil secara efektif. Tanpa adanya manajemen, tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien.²

Hubungan Sekolah dengan Masyarakat pada hakikatnya merupakan sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah karena keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya ditentukan oleh peranan dan kegiatan hubungan masyarakat dalam memelihara hubungan yang harmonis dengan publik baik sasaran internal (warga sendiri) maupun eksternal (masyarakat umum). Hal ini berarti bahwa lembaga pendidikan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari masyarakat, hubungan serasi, terpadu, serta timbal balik yang diciptakan dan dilaksanakan agar peningkatan mutu pendidikan dan pembangunan dapat saling menunjang.³

¹ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: PT. BPFE, 2003), hlm. 6

² E.Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep Strategi dan Implementasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm.20.

³ Ary h. Gunawan, *Administrasi Sekolah Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996), hlm. 187

Peran humas dalam pendidikan dapat kita lihat dalam kehidupan sehari-hari dimana humas tidak akan pernah lepas dengan yang namanya berinteraksi, bersosialisasi dengan orang lain baik dengan satu orang maupun dalam komunitas yang besar. Dari interaksi tersebut maka akan timbul yang namanya citra (image atau kesan) yang di tangkap orang lain mengenai suatu lembaga. Baik buruknya citra tergantung penyampaian pesan yang disampaikan seorang humas kepada publik atau masyarakat tersebut.

Suatu lembaga mempunyai beragam citra yang tidak lepas dari mata rantai *public* atau masyarakat. Mereka mempunyai persepsi tentang lembaga tersebut. Apa saja yang menjadi kegiatan lembaga tersebut, *public* (baik secara langsung atau tidak) akan mengetahui bagaimana sebenarnya citra dalam suatu lembaga. Jika suatu lembaga itu turun atau jelek maka akan sulit untuk bangun lagi dan reputasinya ikut anjlok dan akhirnya rugi.

Dengan adanya opini *public*, citra suatu lembaga akan selalu diperhatikan oleh suatu lembaga tersebut dan lembaga haruslah terus berusaha memperhatikan adanya citra dan mempertahankan citra yang sudah baik agar tidak terjadi krisis kepercayaan.

Citra dan reputasi Lembaga Pendidikan Islam Madrasah Aliyah Tajul Ulum dibangun melalui kegiatan *public relations* (humas), karena humas semakin tidak bisa dicegah kehadirannya untuk kepentingan organisasi baik itu organisasi, perusahaan apa lagi Lembaga Pendidikan Islam, *Public Relations* berupaya menciptakan kepercayaan masyarakat kepada Lembaga Pendidikan dan citra lembaga (*corporate image*) yang sekaligus memayungi dan mempertahankan citra lembaga melalui *output* dan *outcome* lembaga (*product image*). Selain bertugas untuk meningkatkan citra lembaga, humas juga bertugas untuk meningkatkan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Pada hakekatnya makna dari "hubungan masyarakat" adalah perilaku atau sikap untuk menjadi partner dan menjadi badan pembantu penyelenggara pendidikan (BP3).

Pada kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya memberdayakan masyarakat dan lingkungan sekitar sekolah. Hal ini

diharapkan agar tercapai tujuan hubungan sekolah dengan masyarakat, yaitu meningkatnya kinerja sekolah dan terlaksananya proses pendidikan di sekolah secara produktif, efektif dan efisien, sehingga menghasilkan lulusan yang produktif dan berkualitas.⁴

Salah satu bentuk lembaga pendidikan Islam formal disini adalah MA Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan. Yang mana tetap berkembang ditengah persaingan zaman di era Global ini. MA Tajul Ulum merupakan Lembaga Pendidikan Islam yang cukup ideal, hal ini terbukti dengan tidak sedikitnya orang tua yang mendaftarkan anak-anaknya pada lembaga tersebut. Kemudian dalam pelaksanaannya, kegiatan Humas di MA Tajul Ulum dapat dikatakan cukup baik, karena selain mereka menyadari pentingnya dukungan masyarakat dalam mengembangkan pendidikan Islam, mereka juga membangun persepsi dan citra positif (*positive image*) terlebih dahulu, mempunyai tujuan yang baik, saling mempercayai satu sama lain (*mutual confidence*), saling menghargai (*mutual appreciation*), saling pengertian antar kedua belah pihak (*mutual understanding*), dan memiliki rasa toleransi (*tolerance*).⁵

Lembaga Pendidikan Tajul Ulum memiliki perencanaan program kerja semesteran (*promes*) dan program kerja tahunan (*prota*) yang jelas tentang pengelolaan hubungan masyarakat, dalam program kerja semesteran dan tahunan tersebut dijelaskan tentang jadwal pelaksanaan dan juga orang-orang yang melaksanakannya serta sumber dana yang digunakan untuk kegiatan humas tersebut. Sebagai contoh, kegiatan humas antar warga sendiri (*Internal Public*) di Madrasah Aliyah Tajul Ulum adalah adanya kegiatan halaqah dzikir pagi, PGOTW (Pertemuan Guru Orang tua Wali murid), temu pakar, home visit, penerbitan bulletin, open house dalam kegiatan belajar mengajar dan lain-lain. Metode open house merupakan satu metode untuk mempersilahkan masyarakat yang berminat untuk meninjau lembaga serta mengobservasi

⁴ E.Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), Cet.3, hlm.166.

⁵Rosady Ruslan, *Aspek-Aspek Hukum dan Etika Dalam Aktifitas Public Relations Kehumasan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), hlm. 33.

kegiatan dan hasil kerja siswa dan guru yang diadakan pada waktu yang telah dijadwalkan. Masyarakat dapat melihat secara langsung KBM yang terjadi dan dapat memberikan penilaian dan lain-lain.⁶

Persaingan yang semakin ketat antar Lembaga Pendidikan Islam, tentunya perlu dilakukan pendekatan strategi lain, yaitu sudah mulai harus mengedepankan aspek citra dan reputasi Lembaga Pendidikan Islam melalui kegiatan atau upaya-upaya *public relations* (PR/humas).

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Sebagaimana latar belakang masalah diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Banyaknya peserta didik dari luar kota bahkan luar Jawa sehingga masih ada orang tua yang masih kurang terlibat dalam pertemuan guru dengan wali murid dan pembinaan mengenai peserta didik karena kebanyakan dari peserta didik tinggal dipondok.
2. Tidak semua peserta didik mengikuti kegiatan ekstra yang ada

C. PEMBATAAN MASALAH

Berangkat dari permasalahan diatas, serta pertimbangan waktu dan biaya, maka peneliti membatasi permasalahan ini sebagai berikut :

1. Sasaran penelitian ini terbatas pada peserta didik yang diambil dari sebagian dewan guru.
2. Sasaran penelitian hanya terbatas pada hubungan manajemen humas dengan citra lembaga.

D. PENEGASAN ISTILAH

Untuk menghindari kesalah pahaman dan memudahkan pembaca dalam memahami masalah yang ada dalam skripsi ini dan sekaligus menyatukan pandangan. Maka penulis akan menegaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Manajemen

Beberapa ahli dalam bidang manajemen memberikan rumusan pengertian manajemen dengan bahasa yang berbeda-beda :

Manajemen merupakan metode yang digunakan administrator dalam melakukan tugas-tugas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.⁷

Connor (1974:3) menyebutkan bahwa manajemen adalah suatu proses sosial maupun teknis yang melibatkan sumber daya, pengaruh manusia dalam perilakunya, dan fasilitas yang ada dalam rangka menyelesaikan suatu tujuan organisasi. Terry (1977:4) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang pengerjaannya ditentukan dan didasarkan pada tujuan tertentu dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan.⁸ Adapun yang dimaksud manajemen di sini adalah proses atau cara mengelola suatu kearah yang lebih baik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari definisi Connor dan Terry tersebut diperoleh unsur-unsur yang ada di dalam manajemen yaitu; (1) sekelompok orang; (2) tujuan yang akan dicapai; (3) cara-cara yang akan dipakai untuk mencapai tujuan, dan (4) sumber daya material sebagai sarana untuk mencapai tujuan.

2. Mutu

Dalam kamus ilmiah populer, Mutu mempunyai arti kualitas, derajat, tingkat.⁹

Crosby (1979: 58) menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Deming (1982: 176) menyatakan bahwa kualitas adalah

⁷ Ibrahim Baladal, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 55.

⁸ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm.5

⁹ Burhani ms, Hasby Lawrens, *Kamus Ilmiah Populer*, (Jombang: Lintas Media,), edisi millennium, hlm. 436.

kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Atau konsumen. Lembaga pendidikan harus benar-benar dapat dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.¹⁰

3. Kehumasan

Humas adalah suatu kerja manajemen atau fungsi manajemen.¹¹ Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Menurut oemi Abdurrahman M.A. (1971), humas ialah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, goodwill, kepercayaan, penghargaan dari public sesuatu badan khususnya, dan masyarakat umumnya.¹²

Menurut kamus fund andwagnal, American standart desk dictionary terbitan 1994, humas diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepakterjangnya.¹³

Sedangkan Hubungan sekolah dengan masyarakat adalah suatu proses komunikasi untuk meningkatkan pengertian warga masyarakat tentang kebutuhan dan praktek, serta ,mendorong minat, dan kerjasama dalam usaha memperbaiki sekolah, karena komunikasi itu merupakan lintasan dua arah, yaitu dari arah sekolah ke masyarakat dan sebaliknya.¹⁴

4. Citra

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap lembaga pendidikan atau organisasi, dengan kata lain kesan yang dengan

¹⁰ *Ibid*, hlm. 3

¹¹ Frida Kusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), cet. 1, hlm16.

¹² Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Disekolah*, (Yogyakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), cet. 1, hlm. 155.

¹³ M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 2

¹⁴ E.Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Prfesional. Op.Cit*, hlm.173

sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi.¹⁵ citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan.¹⁶

Citra lembaga pendidikan adalah kesan atau persepsi yang diperoleh seseorang berdasarkan dari pengetahuannya dan pengalamannya terhadap tampilan fakta atau kenyataan suatu lembaga pendidikan, sehingga disini peran humas harus menjadikan orang lain untuk mampu memahami pesan demi menjaga citra atau reputasi lembaga pendidikan.¹⁷

Citra lembaga pendidikan adalah citra dalam suatu lembaga pendidikan secara keseluruhan tertampilkan dalam perilaku personal warga sekolah (guru, siswa, dan para staf lainnya). Untuk itu ada beberapa hal yang dapat meningkatkan citra lembaga pendidikan diantaranya adalah sejarah atau riwayat hidup lembaga yang gemilang, prestasi yang membawa harum nama lembaga, dan keberhasilan dalam *output* yang meyakinkan masyarakat. Hal-hal tersebut dapat menunjang usaha humas dalam kualitas dan *input*.

5. Lembaga Pendidikan

Lembaga pendidikan Islam adalah lembaga pendidikan yang dikelola, dilaksanakan, dan diperuntukkan bagi umat Islam. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan Islam menurut bentuknya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu lembaga pendidikan Islam di luar sekolah dan lembaga pendidikan Islam di dalam sekolah.¹⁸

Dari pengertian atau batasan istilah-istilah di atas dapat dipahami bahwa yang dimaksud dalam judul skripsi di atas adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas bahwa adakah hubungan antara manajemen mutu kehumasan dengan Citra MA Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan.

¹⁵ Soemirat Soleh, Ardianto Elvinaro, *Dasar-Dasar Public Relation*, (Bandung: Rosda Karya, 2004), hlm. 111-112.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 114

¹⁷ M. Linggar Anggoro, *Op.cit.*, hlm. 59-68.

¹⁸ Jasa Ungguh Muliawan, *Pendidikan Islam Integratif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 154.

E. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana diuraikan di atas, dapat di fokuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan manajemen mutu kehumasan di Madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan ?
2. Bagaimana hubungan manajemen mutu kehumasan dengan citra Madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan ?

F. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian :
 - 1) Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Manajemen Mutu Kehumasan di Madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan, apakah ada hubungannya dengan citra lembaga sehingga tercipta hubungan yang harmonis.
 - 2) Untuk mengetahui bagaimana Hubungan Manajemen Mutu Kehumasan dengan Citra Madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan.
2. Manfaat penelitian
 - 1) Meningkatkan pelaksanaan Manajemen Mutu Kehumasan di Madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan.
 - 2) Meningkatkan Hubungan Manajemen Mutu Kehumasan dengan Citra Madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan.