

BAB II

HUBUNGAN MANAJEMEN MUTU KEHUMASAN DENGAN CITRA MA TAJUL ULUM

A. MANAJEMEN MUTU KEHUMASAN

1. Pengertian Manajemen Mutu Kehumasan

Manajemen berasal dari kata sansekerta *to manage* (bahasa inggris), yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.¹ Manajemen juga telah banyak disebut sebagai seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, definisi ini di kemukakan oleh Mary Parker Follet, mengandung arti bahwa manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai macam pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain dengan tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri.²

Manajemen menurut H. Kurnadi, HMA (1999) yaitu setiap kerjasama dua orang atau lebih guna mencapai tujuan bersama dengan cara seefektif dan seefisien mungkin.³ Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴

Berikut ini dapat kita lihat mengenai manajemen dan kewajiban untuk bertanggung jawab. Firman Allah SWT dalam surat Al-Mudatsir ayat 38 yang berbunyi:


(المدثر : 38) 

¹ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi, 1995), hlm. 1.

² T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 1996), edisi 2, hlm. 3.

³ Kurnadi, *dkk, Pengantar Manajemen; konseptual & perilaku*, (Malang: Universitas Brawijaya, 1999), hlm. 3

⁴ T. Hani Handoko *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), Edisi 2, hlm. 8.

Artinya: *Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.* (Qs. Al-Mudassir: 38).⁵

Manajemen didefinisikan sebagai *process of working with and through others to accomplish organizational goals efficiently*. Yaitu proses kerja dengan dan melalui (mendayagunakan) orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.⁶ Arti lain dari Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan.⁷

Pada hakikatnya humas adalah komunikasi, namun tidak semua komunikasi dapat dikatakan humas. Komunikasi yang menjadi ciri kehumasan adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya arus informasi timbal balik. Humas adalah suatu kerja manajemen atau fungsi manajemen, oleh karena itu kerja humas haruslah menerapkan prinsip-prinsip manajemen, supaya hasil kerjanya dapat diukur.⁸

Dalam perkembangannya, humas memiliki berbagai macam definisi dan interpretasi diantaranya yaitu *PR is doing good and getting credit for it* (humas adalah upaya melakukan hal-hal baik sehingga mendapat kepercayaan).

Menurut Frank Jefkins humas yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁹

Humas dalam bidang pendidikan dapat diartikan sebagai “rangkaiian kegiatan organisasi / instansi untuk menciptakan hubungan

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005). hlm. 851.

⁶ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), cet. 2, hlm. 39.

⁷ Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm.5

⁸ Fridakusumastuti, *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 15-16

⁹ Morissan, *Manajemen Public Relation: Strategi menjadi humas Professional*, (Jakarta: Kencana, 2008), cet. Pertama, hlm. 7-8.

yang harmonis dengan masyarakat atau pihak-pihak tertentu di luar organisasi tersebut, agar mendapatkan dukungan terhadap efisiensi dan efektifitas pelaksanaan kerja yang sadar dan sukarela.

Hubungan yang harmonis sebagai hasil kerja humas tampak sebagai berikut:

- a. Adanya saling pengertian antara organisasi/instansi dengan pihak luar.
- b. Adanya kegiatan yang membantu karena mengetahui manfaat, arti dan pentingnya peranan masing-masing
- c. Adanya kerja sama yang erat dengan masing-masing pihak dan merasa ikut bertanggungjawab atas suksesnya pihak yang lain.

Rasulullah saw. Menggambarkan bahwa hubungan antar sesama muslim adalah bagaikan suatu bangunan yang satu komponen dengan yang lain nya saling memperkokoh, dalam sabdanya yang berbunyi:

عن ابي موسى رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : الموءمن للموءمن من كالبنيان يشد بعضه بعضا (متفق عليه)

Artinya: "Dari Abi Musa r.a., Rosulluah saw. Bersabda: Hubungan orang mu'min dengan mu'min yang lain bagaikan bangunan yang saling memperkokoh/menguatkan satu sama lain." (Muttafaq 'alaih)

Orang Islam adalah seperti sebuah bangunan yang saling melengkapi/menguatkan.¹⁰ Atas dasar itu maka setiap individu menjadi salah satu bagian dari yang lainnya. Manusia menjadi kuat karena kesempurnaan anggota-anggota badannya. Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan kondisi yang baik dari luar dirinya. Sebaik-baiknya manusia adalah orang yang berbuat baik kepada keluarga dan orang-orang yang masih ada kaitan dengannya, mulai dari saudara, anak yatim atau orang lain yang ada hubungannya.

Ditinjau dari segi beban tugasnya, DR. Hadari Nawawi menyebutkan bahwa beban tugas humas adalah melakukan publisitas

¹⁰Jami'us Shohih, (Beirut: Darul Kutub, t.th), juz IV, hlm. 287.

tentang kegiatan organisasi kerja yang patut diketahui oleh pihak luar secara luas. Kegiatannya dilakukan dengan menyebarkan informasi dan memberikan penerangan-penerangan untuk menciptakan pemahaman yang sebaik-baiknya dikalangan masyarakat luas mengenai tugas-tugas dan fungsi yang diemban organisasi kerja tersebut.¹¹

Jadi, manajemen humas pada lembaga pendidikan Islam adalah suatu proses pengelolaan tentang komunikasi antara sekolah dengan masyarakat dengan tujuan menambah pengertian kepada masyarakat tentang proses, kebutuhan pendidikan, mendorong minat warga dan kerjasama untuk meningkatkan mutu sekolah dengan berlandaskan nilai-nilai Islam.

2. Tujuan Manajemen Humas

Tujuan manajemen adalah terselenggaranya keseluruhan program kerja secara efektif dan efisien.

Efektif di sini bermaksud apabila suatu program kerja dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, tujuan diterapkannya manajemen pada sebuah program adalah agar program tersebut dapat mencapai tujuan.

Sedangkan efisien dalam artian umum bermakna hemat. Efisiensi merupakan suatu konsepsi perbandingan antara pelaksanaan satu program dengan hasil akhir yang diraih atau dicapai. Perbandingan tersebut dapat dilihat dari dua segi, yaitu segi pelaksanaan program dan segi hasil. Jadi ada dua tujuan pokok dengan diterapkannya manajemen dalam suatu penyelesaian pekerjaan, organisasi, instansi, atau lembaga.¹²

Dilihat dari kata *relations* yang menunjukkan kata kerja aktif, maka harus dilihat tujuan ini berdasarkan kepentingan kedua belah pihak (organisasi dan publik), artinya, meskipun humas pada dasarnya “milik” organisasi/lembaga yang membayarnya namun tujuan humas hendaknya

¹¹ Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), cet. Pertama, hlm. 156.

¹² *Ibid*, hlm. 50

dipandang sebagai tujuan yang netral antara tujuan organisasi/lembaga dengan tujuan publik.

Dengan demikian, rumusan yang paling tepat mengenai tujuan humas adalah sebagai berikut:

a) Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (aspek kognisi)

Saling pengertian di sini dimulai dari saling mengetahui atau mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya masing-masing. Dengan demikian, aktifitas humas haruslah menunjukkan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling kenal dan mengerti tersebut. Sifat komunikasinya cenderung informatif saja.

b) Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi)

Sikap saling percaya, keberadaanya masih bersifat laten (tersembunyi), yakni ada pada keinginan seseorang (publik) akan “kebaikan/ketulusan” orang lain (organisasi/lembaga) dan juga pada keyakinan organisasi/lembaga akan kebaikan/ketulusan publiknya. Apabila humas memberi informasi dua kepentingan (organisasi dan pers)

c) Memelihara dan menciptakan kerja sama (Aspek Psikomotoris)

Tujuan berikutnya adalah dengan komunikasi diharapkan akan terbentuknya bantuan dan kerja sama nyata. Artinya, bantuan dan kerja sama ini sudah dalam bentuk perilaku atau termanifestasikan dalam bentuk tindakan tertentu.

3. Fungsi Manajemen Humas

Manajemen dapat berarti pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi tertentu, tetapi dalam hal ini belum ada persamaan pendapat dari para ahli manajemen tentang apa fungsi-fungsi itu. Salah satu klasifikasi paling awal dari fungsi-fungsi manajerial dibuat oleh Henry Fayol, yang menyatakan bahwa perencanaan, pengorganisasian,

pengkoordinasian, pemberian perintah dan pengawasan adalah fungsi utama.¹³

Fungsi dari manajemen diatas yaitu, (1) Perencanaan : Rencana sangat dibutuhkan untuk memberikan arahan kepada organisasi mengenai tujuan-tujuannya dan menetapkan prosedur terbaik untuk pencapaian tujuan-tujuan itu. (2) Pengorganisasian : Dalam fungsi ini bertujuan menciptakan struktur formal di mana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan. (3) Pengarahan : Dalam hal ini menugaskan karyawan untuk bergerak menuju tujuan yang telah ditentukan. (4) Pengawasan : penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Humas berfungsi membantu manajemen dalam menetapkan tujuan yang hendak dicapai serta menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah. Humas juga harus secara rutin memberikan saran kepada manajemen, humas harus memiliki kegiatan yang terencana dengan baik. Bagian humas harus mampu mengorganisir dan mengarahkan dirinya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁴

Dalam bukunya Djanalis Djanaid (1993) disebutkan dua fungsi *Public Relation* yaitu :

a. Fungsi konstruktif

Peranan humas dalam hal ini mempersiapkan mental public untuk menerima kebijakan organisasi / lembaga. Fungsi konstruktif ini mendorong humas membuat aktifitas ataupun kegiatan-kegiatan yang terencana, berkesinambungan yang cenderung bersikap proaktif. Termasuk di sini humas bertindak secara preventif (mencegah).

b. Fungsi korektif

Arti fungsi ini yaitu apabila sebuah organisasi / lembaga terjadi masalah-masalah (krisis) dengan public, maka humas harus berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.

¹³ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2003) , hlm. 21

¹⁴ *Ibid.* hlm. 9

Cutlip and center mengatakan bahwa fungsi PR meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- 2) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbale balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini *public* pada perusahaan.
- 3) Melayani public dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
- 4) Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.¹⁵

Pada dasarnya fungsi manajemen humas, tidak jauh berbeda dengan fungsi-fungsi manajemen secara umum. Fungsi-fungsi ini sangat mengait dengan tujuan manajemen humas, dimana tujuan itu sendiri adalah suatu hasil akhir, titik akhir atau segala sesuatu yang akan dicapai. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah yang harus ditempuh melalui manajemen humas, yaitu melalui fungsi manajemen humas yang secara garis besar meliputi: perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan evaluasi (*Evaluating*). Beberapa fungsi manajemen humas ini akan sangat membantu sekali dalam upaya pencapaian tujuan. Menurut sergiovani (1987), langkah-langkah manajemen meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Rencana merupakan pedoman kerja bagi para pelaksana terkait, baik manajer maupun staf dalam melaksanakan fungsi dan tugas masing-masing. Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan manajemen atau administrasi. Tanpa perencanaan atau planning, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁶

¹⁵ Fridakusumastuti, *op. cit*, hlm 22-24.

¹⁶ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1995). hlm. 15

Adapun langkah-langkah dalam sebuah perencanaan meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai.
2. Meneliti masalah-masalah atau pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan.
3. Mengumpulkan data dan informasi-informasi yang diperlukan.
4. Menentukan tahap-tahap atau rangkaian tindakan.
5. Merumuskan bagaimana masalah-masalah itu akan dipecahkan dan bagaimana pekerjaan-pekerjaan itu akan diselesaikan.¹⁷

Perencanaan yang perlu diperhatikan dalam manajemen humas pendidikan yaitu:

- a) Analisis kebutuhan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan sekolah.
 - b) Penyusunan program hubungan sekolah dengan masyarakat.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan semua tugas, tanggung jawab, wewenang, dan komponen dalam proses kerja sama sehingga tercipta suatu sistem kerja yang baik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian dilakukan berdasarkan tujuan dan program kerja sebagaimana dihasilkan dalam perencanaan. Menurut Siagian (1981), pengorganisasian suatu program dapat dilakukan melalui prosedur sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi pekerjaan atau tugas yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan.
- 2) Mengelompokkan tugas serta fungsi yang sama.
- 3) Memberikan nama tertentu bagi setiap kelompok pekerjaan atau tugas dengan nama yang kurang lebih menggambarkan fungsinya masing-masing.

¹⁷ *Ibid*, hlm.16.

- 4) Menentukan orang-orang yang akan ditunjuk menyelesaikan setiap kelompok kerja atau tugas.
- 5) Mendistribusikan fasilitas atau peralatan yang diperlukan untuk menyelesaikan.
- 6) Menetapkan aturan kerja.
- 7) Menetapkan hubungan kerja.

Manajemen humas pendidikan, dalam pengorganisasian yang perlu diperhatikan yaitu pembagian tugas melaksanakan program hubungan sekolah dengan masyarakat.¹⁸ Hal ini merupakan cerminan semua pekerjaan yang nantinya dapat terbagi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan dapat dikerjakan sesuai dengan keahlian masing-masing. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al An'am ayat 132.



Artinya: *Dan masing-masing orang memperoleh derajat-derajat (seimbang) dengan apa yang dikerjakannya. (QS. Al An'am: 132).*¹⁹

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan (*Actuating*) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Penggerakan yang perlu diperhatikan yaitu:

- 1) Menciptakan hubungan sekolah dengan orang tua siswa.
- 2) Mendorong orang tua menyediakan lingkungan belajar yang efektif.
- 3) Mengadakan komunikasi dengan tokoh masyarakat.
- 4) Mengadakan kerja sama dengan instansi pemerintah dan swasta.

¹⁸ Ibrahim bafadal, *Op. Cit.* 60

¹⁹ Departemen Agama RI, *Op. Cit.* hlm.

5) Mengadakan kerja sama dengan organisasi social keagamaan.

d. Evaluasi (*Evaluating*)

Humas dapat dievaluasi atas dua kriteria: *pertama efektivitasnya*, yaitu sampai seberapa jauh tujuan telah tercapai, misalnya apakah masyarakat sudah merasa terlibat dalam masalah yang dihadapi sekolah, apakah ada perhatian terhadap kemajuan anaknya di sekolah, apakah mereka sudah menunjukkan perhatian terhadap keberhasilan sekolah, apakah mereka mau memberikan masukan untuk perbaikan sekolah, dan sebagainya. *Kedua efisiensinya*, yaitu sampai seberapa jauh sumber yang ada atau yang potensial yang telah digunakan secara baik untuk kepentingan kegiatan hubungan masyarakat.

Pengevaluasian yang perlu diperhatikan Dalam manajemen humas pendidikan yaitu mengenai penilaian kinerja hubungan sekolah dengan masyarakat.

B. CITRA MA TAJUL ULUM

1. Pengertian Citra

Citra (*image*) adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang mempunyai kelompok-kelompok kepentingan yang berbeda. Penampilan (*profile*) adalah pengetahuan mengenai suatu sikap terhadap kita yang kita inginkan mempunyai ragam kelompok kepentingan.

Penjelasan G. Sach, yang disitir Effendy (1998), dapat disimak bahwa citra adalah dunia sekeliling kita yang memandang kita. Penampilan adalah definisi kita sendiri dari titik pandang mengenai kita. Sifat penampilan selalu berorientasi ke masa depan, dan citra menimbulkan efek tertunda serta menjadi subjek berbagai kendala dan gangguan.²⁰

²⁰ Soleh Soemirat, Elvinaro Ardianto, *Dasar-Pdasar Public Relations*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007), hlm. 170-172.

2. Jenis-Jenis Citra

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. Berkaitan dengan citra lembaga pendidikan, Anggoro (2000:59-68) mengemukakan jenis-jenis citra di antaranya

a. Citra bayangan

Citra bayangan yaitu: citra yang melekat pada orang-orang dalam anggota-anggota organisasi atau lembaga tentang pandangan pihak luar terhadap organisasi atau lembaga pendidikan.

Dalam hal ini orang akan selalu membayangkan hal-hal yang hebat tentang dirinya sendiri, dikarenakan tidak memadainya informasi, pengetahuan, maupun pemahaman yang dimiliki oleh mereka mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.

b. Citra yang berlaku

Citra berlaku adalah citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi atau lembaga. Citra ini amat di tentukan banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh seseorang atau mereka yang mempercayainya.

Citra yang berlaku tidak selamanya sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman dan pengetahuan yang kurang memadai dari orang luar di karenakan dalam dunia dan kehidupan yang serba sibuk, sulit di harapkan mereka akan memiliki informasi yang memadai dan benar mengenai suatu organisasi atau lembaga dimana mereka tidak menjadi anggotanya. Maka dari itu salah satu tugas pokok tugas humas adalah mengintreprestasikan sikap-sikap publik terhadap pihak pemimpin lembaga atau manajemen yang mungkin juga keliru menebak pandangan khalayak tersebut terhadap suatu organisasi/ lembaga pendidikan.

c. Citra harapan

Citra harapan adalah suatu citra yang di inginkan oleh pihak-pihak lembaga pendidikan. Dimana pimpinan lembaga pendidikan mempunyai harapan yang lebih baik atau menyenangkan dari citra yang ada saat ini. Citra harapan biasanya di rumuskan atau di perjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relative baru, yakni ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai sehingga dengan desian yang lebih baik citra lembaga pendidikan akan terangkat.

d. Citra lembaga pendidikan

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

e. Citra majemuk

Citra mejemuk adalah citra yang dimiliki setiap lembaga pendidikan atau organisasi pendidikan yang memiliki banyak unit dan pegawai (anggota). Masing-masing unit dan individu memiliki peragai dan tingkah laku yang tidak sama, shingga secara sengaja maupun tidak mereka akan memunculkan citra yang belum tentu sama dengan organisasi, atau lembaga pendidikan lain secara keseluruhan. Untuk itu pihak pimpinan lembaga pendidikan hendaknya mampu membuat citra majemuk menjadi citra tunggal, dimana persepsi masyarakat yang bermacam-macam tersebut di usahakan menjadi satu persepsi yang sama. Disini sekali lagi peran

humas dituntut menjadikan orang lain untuk mampu memahami pesan demi menjaga citra atau reputasi lembaga pendidikan.²¹

3. Citra Madrasah Aliyah Tajul Ulum

Perubahan masyarakat yang berlangsung begitu pesat tidak dapat lagi diikuti dengan kasat mata sehingga menimbulkan berbagai permasalahan yang sangat rumit dan kompleks, serta memerlukan pemecahan secara proporsional dan profesional. Hal tersebut telah memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap berbagai bidang kehidupan sehingga menuntut teknologi dan inovasi dalam menghadapinya. Madrasah Aliyah Tajul Ulum berusaha merespon gejala-gejala yang muncul dimasyarakat dengan upaya meningkatkan mutu pendidikan sehingga Madrasah Aliyah pendidikan menjadi baik.

Citra Madrasah Aliyah Tajul Ulum tertampilkan dalam perilaku personal warga sekolah (guru, siswa, dan para sataf lainnya). Untuk itu ada beberapa hal yang dapat meningkatkan citra Madrasah Aliyah Tajul Ulum diantaranya adalah sejarah atau riwayat hidup madrasah yang gemilang, prestasi yang membawa harum nama lembaga, dan keberhasilan dalam output yang meyakinkan masyarakat untuk masuk kedalamnya. Hal-hal tersebut dapat akan menunjang usaha humas dalam menciptakan citra positif Madrasah Aliyah kepada masyarakat terutama dalam kualitas dan inputnya.

Selain itu dengan adanya kegiatan-kegiatan yang ada didalamnya, seperti kegiatan ekstra, peringatan hari besar Islam dan hari besar Nasional yang selalu madrasah selenggarakan, dapat berpengaruh dengan citra madrasah tersebut. Dengan adanya mutu pendidikan yang bagus, akan menjadikan citra di dalamnya pun bagus.

4. Strategi Humas Pada Lembaga Pendidikan

Strategi dalam kamus bahasa Indonesia memiliki arti ilmu siasat perang, akal (tipu muslihat) untuk mencapai tujuan.²² Strategi biasa

²¹ Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm.59-68.

²² Trisno Yuono, *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Arloka, 19994), hlm.395.

diartikan sebagai rencana menyeluruh dalam mencapai target meskipun tidak ada jaminan akan keberhasilannya. Strategi banyak dikaitkan dengan istilah taktik, teknik, dan metode, ketiga istilah ini sebenarnya hanya masih dalam lingkungan strategi, hanya mempunyai garapan yang lebih praktis, sempit dan rinci. Misalnya komunikasi dibagi menjadi dua, yaitu oral dan visual, maka komunikasi oral menjadi permasalahan teknik dan taktik. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan, dan untuk mencapai suatu tujuan tersebut strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.²³

Sedangkan menurut Anita E. Woolfalk mendefinisikan strategi yaitu, *strategies are ideas for accomplishing a goals or general plans for approaching problems.*²⁴ Artinya strategi adalah ide untuk mendapatkan sebuah tujuan atau perencanaan secara umum dalam pendekatan sebuah masalah.

Menurut Ahmad S. Adnan Putra dalam Rosady Ruslan, batasan pengertian tentang strategi humas (*public relation*) adalah alternatif optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan humas dalam kerangka suatu rencana humas.²⁵

Adapun bentuk strategi hubungan masyarakat sendiri diantaranya berupa laporan orang tua murid, bulletin bulanan, surat kabar, pameran sekolah, kunjungan kerumah wali murid, penjelasan oleh staf sekolah, radio serta laporan tahunan.²⁶ Adapun strategi dalam menjalin hubungan dengan masyarakat, meliputi:

²³ Pawit M. Yusup, *Komunikasi Pendidikan dan Komunikasi Instruksional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), hlm. 73.

²⁴ Anita E. Woolfalk, *Educational Psychology*, (United State of America: A Simon and Schuster Company, 1995), hlm. 271.

²⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 110.

1. Strategi sekolah dalam menjalin hubungan antar warga sendiri (*internal public*).

a. Kegiatan ekstra kurikuler

Kegiatan ekstra kurikuler ini bertujuan untuk mendapatkan opini masyarakat (*public opini*) dengan melihat beberapa program sekolah yang mendukung kegiatan siswa, baik program yang menunjang pelajaran sekolah, juga program yang berkonsentrasi untuk ketrampilan siswa. Misalnya pramuka, PMR dan sebagainya.

Madrasah Aliyah Tajul Ulum ini mempunyai beberapa kegiatan ekstra kurikuler yaitu Englis Club, Arabic Club, Pramuka, PMR, Rebana, Marching Band.

b. Kerja atau praktik lapangan

Kerja atau Praktik lapangan bertujuan untuk melatih dan meningkatkan kemampuan peserta didik dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperolehnya. Kegiatan ini dilakukan di ‘lapangan’, yang bisa berarti di tempat kerja, maupun di masyarakat. Keunggulan dari strategi ini adalah pengalaman nyata yang diperoleh bisa langsung dirasakan oleh peserta didik, sehingga dapat memicu kemampuan peserta didik dalam mengembangkan kemampuannya.²⁷

Setiap peserta didik di Madrasah Aliyah Tajul Ulum ini pasti mengikuti kegiatan praktek mengajar (PPL), yang mana mereka diberi tugas untuk mengajar / memberikan ilmu yang mereka dapat selama belajar di madrasah tersebut. Kegiatan ini biasa dilaksanakan ketika akhir semester kelas XII.

c. Musyawarah dengan para guru dan karyawan

Face to face communication adalah komunikasi untuk membina hubungan yang harmonis, memelihara pengertian bersama dan meningkatkan kepercayaan. Ini bisa dilakukan dengan obrolan

²⁷ <http://apadefinisinya.blogspot.com/05/09/2008/10.47WIB>.

biasa melainkan bisa seluruh guru dan karyawan untuk membahas satu permasalahan yang berhubungan dengan pendidikan.²⁸

Kegiatan ini dilakukan setiap 1 bulan sekali, untuk membahas kekurangan atau masukan-masukan dari berbagai pihak demi kemajuan lembaga.

d. Proyek pelayanan terhadap masyarakat

Service project berarti memberikan pelayanan atau pengabdian kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan sekolah. Masyarakat dapat merasakan manfaat, keuntungan tertentu, masyarakat bukan hanya memperbaiki dan membantu program sekolah tetapi diperbaiki dan dibantu oleh sekolah. Sebagai contoh adanya pelayanan kesehatan (puskesmas sekolah untuk umum), mengadakan kerja bakti lingkungan sekitar, dan lain-lain.²⁹

Contoh kegiatan yang pernah peserta didik Madrasah Aliyah Tajul Ulum ini laksanakan yaitu bakti sosial.

2. Strategi sekolah dalam menjalin hubungan masyarakat luar (*external public*).

a. Hubungan masyarakat sekolah dengan orang tua

1) Laporan kepada orang tua siswa

Laporan tentang kemajuan anak yang merupakan hubungan antara sekolah dengan orang tua murid (masyarakat) secara tertulis, laporan tersebut diberikan kepada orang tua dalam setiap akhir semester. Laporan itu hendaknya menjelaskan tentang hasil pekerjaan anak dengan jelas kepada orang tuanya. Tidak hanya sekedar angka-angka, tetapi laporan itu harus berfungsi sebagai diagnosa, memperlihatkan kekuatan-kekuatan anak, memberi saran-saran tentang prosedur memperbaiki kelemahan-kelemahan anak dan mungkin termasuk kesan umum tentang anak tersebut.

Pertemuan dengan wali murid dilaksanakan 3 kali dalam setiap tahun.

²⁸ Bambang Siswanto, *Humas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), cet.1. hlm.19.

²⁹ Fatah Syukur, *Teknologi Pendidikan*, (Semarang: RaSAIL, 2005), hlm. 117.

2) Majalah sekolah

Majalah sekolah ini diusahakan oleh orang tua dan guru-guru di sekolah yang diterbitkan setiap bulan sekali, seharusnya tidak hanya mengenai petunjuk-petunjuk pemeliharaan anak dan pendidikan, tetapi juga didalamnya tercantum penjelasan-penjelasan tentang segala kegiatan dan keadaan sekolah, kebijakan-kebijakan baru bahkan informasi yang berupa iklan komersil demi penambahan biaya operasional majalah tersebut.³⁰

3) Pameran sekolah

Pameran sekolah dapat dilakukan pada akhir tahun ajaran, sekolah dapat memprogramkannya secara kontinyu untuk memamerkan hasil-hasil karya peserta didik termasuk pementasan karya tulis, seni, ketrampilan dan sebagainya. Pameran ini dapat digunakan sebagai arena untuk menciptakan hubungan sekolah dengan masyarakat sekitar, sekaligus mencari dana untuk kepentingan perkembangan dan kelancaran pendidikan di sekolah.³¹

Setiap bulan Agustus seluruh sekolah di sekitar Brabo mengikuti karnaval dengan memperlihatkan kreasi yang mereka punya dengan berkeliling desa Brabo, terutama Madrasah Aliyah Tajul Ulum ini.

4) Open house

Dengan open house ini diharapkan dapat memberi kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui program dan kegiatan sekolah. Tentu saja dalam kesempatan semacam itu sekolah perlu menonjolkan program-program yang menarik masyarakat.³²

5) Kunjungan sekolah (*school visitation*)

³⁰ Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan FIP IKIP Malang, hlm. 232.

³¹ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004). Cet. Ke-4. hlm. 176.

³² *Ibid.* hlm.175.

Kunjungan ke sekolah oleh orang tua murid yang dilakukan pada waktu pelajaran diberikan. Kepada orang itu diberikan kesempatan kepada anaknya untuk melihat anak mereka pada waktu belajar di kelas, juga melihat laboratorium dan beberapa perlengkapan yang ada di sekolah. Sehingga mereka memperoleh gambaran yang jelas tentang segala kehidupan dan aktifitas anak mereka di sekolah tersebut³³

6) Melalui surat dan telepon

Dengan melalui surat dan telepon ini, pihak sekolah dapat menanyakan cara penanganan peserta didik yang nakal atau sering melakukan pelanggaran disiplin di sekolah kepada ahli ilmu jiwa atau konsultan pendidikan yang ada di masyarakat (seperti di media massa). Hasil konsultasi tersebut dapat digunakan sebagai pedoman dalam membina peserta didik di sekolah.³⁴

b. Hubungan masyarakat sekolah dengan pihak luar

1) Case conference

Case conference adalah rapat tentang suatu kasus, biasanya digunakan dalam bimbingan dan penyuluhan orang tua, BP dan guru.

2) Badan pembantu sekolah

Badan pembantu ini berfungsi untuk membantu dan memelihara sekolah supaya sekolah itu hidup subur dan lebih sanggup memenuhi tugasnya sebagai tempat membentuk manusia yang bersusila, yang cakap. Misalnya POMG (Perkumpulan Orang Tua Murid dan Guru).³⁵

3) Laporan tahunan

Laporan tahunan ini disusun oleh kepala sekolah, dan laporan ini diberikan kepada aparat yang lebih atas; misalnya sub rayon

³³ Tim Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan FIP IKIP Malang *Op. Cit.* hlm.237-240

³⁴ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Op. Cit. hlm. 176.

³⁵ Zahara Idris, *Dasar-dasar Kependidikan I*, (Padang: Angkasa Raya, 1992), hlm 99-101.

ma'rif, pemerintah. Laporan ini berisi masalah-masalah kegiatan yang dilakukan sekolah termasuk kurikulum, personalia, anggaran biaya dan sebagainya. Ini sebagai pembinaan hubungan yang harmonis serta sebagai usaha menanamkan kepercayaan masyarakat luar terhadap lembaga pendidikan.³⁶

C. HUBUNGAN MANAJEMEN MUTU KEHUMASAN DENGAN CITRA MADRASAH ALIYAH TAJUL ULUM BRABO TANGGUNG HARJO GROBOGAN

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Madrasah Aliyah Tajul Ulum sesuai dengan paradigma baru manajemen pendidikan, dirasakan perlunya revitalisasi hubungan madrasah dengan masyarakat dan lingkungan sekitar. Hal ini penting, karena madrasah memerlukan masukan dari masyarakat dalam menyusun program yang relevan, sekaligus memerlukan dukungan dalam melaksanakan program tersebut. Disisi lain masyarakat memerlukan jasa madrasah untuk mendapatkan program-program yang relevan. Jalinan seperti itu terjadi karena kepala madrasah aktif dan dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan.

Sebagaimana dijelaskan bahwa manajemen humas pada lembaga pendidikan Islam merupakan suatu proses pengelolaan tentang komunikasi antara sekolah dengan masyarakat dengan tujuan menambah pengertian kepada masyarakat tentang proses, kebutuhan pendidikan, mendorong minat warga dan kerjasama untuk meningkatkan mutu sekolah dengan berlandaskan nilai-nilai Islam.

Manajemen mutu kehumasan di sini sangat berhubungan dengan meningkatnya citra lembaga sehingga dalam pelaksanaannya, humas mengadakan kegiatan seperti ekstra kurikuler berdasarkan kemampuan peserta didik yang ada, komunikasi dengan pihak orang tua, serta guru dan karyawannya. Hal ini bermaksud supaya lembaga pendidikan tidak terjadi kesalahfahaman dan dapat berjalan dengan baik serta memuaskan.

³⁶ Bambang, *Op.cit*, hlm.20.

Dengan anggapan seperti itu secara teori akan terjadi hubungan yang positif antara manajemen mutu kehumasan dengan citra lembaga.

D. PENGAJUAN HIPOTESIS

Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar suatu panduan dalam verifikasi.³⁷ Dalam hal ini berarti hipotesis sangat penting artinya dalam memberikan arahan dan pedoman bagi suatu penelitian. Dengan kata lain agar penelitian tidak terlalu menyimpang dari apa yang ditargetkan.

Sehubungan dengan pembahasan skripsi ini dikemukakan hipotesis sebagai berikut: bahwa terdapat hubungan antara manajemen mutu kehumasan dengan citra madrasah Aliyah Tajul Ulum Brabo Tanggunharjo Grobogan. Artinya tingkat manajemen mutu kehumasan memiliki hubungan yang positif dengan citra Madrasah Aliyah.

³⁷ M. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), hlm. 182