



# EMIRR

EDUCATIONAL MANAGEMENT REVIEWS AND RESEARCH

## PERAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MEMBANGUN CITRA SEKOLAH DI SMA AL AMIN KABUPATEN BOGOR

### *THE ROLE OF COMMUNITY RELATIONS MANAGEMENT IN BUILDING SCHOOL IMAGE AT AL AMIN HIGH SCHOOL, BOGOR DISTRICT*

**Hera Nurjanah<sup>1\*</sup>, Tita Hasanah<sup>2</sup>, Rusdiono Mukri<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Sahid Bogor

\* email: [heranurjanah77@gmail.com](mailto:heranurjanah77@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*The school's image represents the reputation of an educational institution in the eyes of the public. The assessment of the community towards the school's image depends on the role of its public relations management. Effective public relations management is necessary in order to achieve a positive school image. This research aims to examine the role of public relations management in building the school's image at Al Amin High School, located in Pamijahan District, Bogor Regency. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data analysis was conducted using the Atlas.ti 9 software. The research findings indicate that the public relations management of Al Amin High School has played a significant role in building the school's image. The study also revealed both supportive and inhibiting factors, as well as the efforts made in establishing a positive image for the school.*

**Keywords:** *Public Relations; Public Relations Management; School Image*

#### **ABSTRAK**

Citra sekolah merupakan reputasi suatu lembaga pendidikan dimata masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap citra sekolah tergantung pada peran manajemen kehumasan (humas). Diperlukan manajemen kehumasan yang baik agar perannya dalam membangun citra positif sekolah dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran manajemen humas dalam membangun citra sekolah di SMA Al Amin Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis data yang diperoleh diolah dengan bantuan aplikasi Atlas.ti 9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas SMA Al Amin telah berperan baik dalam membangun citra sekolah. Hasil penelitian juga mengungkap adanya faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan untuk membangun citra positif sekolah.

**Kata kunci:** Citra Sekolah; Hubungan Masyarakat; Manajemen Humas

#### **PENDAHULUAN**

Setiap lembaga tentu memiliki reputasi di mata publik, yang bisa bersifat positif maupun negatif. Reputasi ini memainkan peran penting dalam persepsi masyarakat terhadap lembaga tersebut. Citra menjadi faktor kunci dalam kemajuan suatu institusi, karena citra dapat dibangun dan memberikan nilai positif

bagi organisasi atau institusi itu sendiri. Citra sangat terkait erat dengan penilaian, tanggapan, pendapat, kepercayaan masyarakat, asosiasi, atau simbol-simbol tertentu dalam bentuk layanan, nama perusahaan, dan merek produk atau jasa tertentu, yang diterima oleh publik sebagai khalayak sarannya. Citra tersebut dapat

bersifat positif atau negatif (Ruslan, 2010). Citra (*Image*) dapat menjadi suatu gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Sehingga citra dapat berubah menjadi buruk atau negatif, apabila kemudian ternyata tidak didukung oleh kemampuan atau keadaan yang sebenarnya.

Maka dapat dipahami image atau citra dapat diartikan sebagai persepsi, gambaran seseorang dan masyarakat mengenai organisasi atau produknya yang diperoleh dari informasi, pengetahuan dan pemahaman mengenai produk atau organisasi tersebut. Menurut Alma (2003) Citra terbentuk dari bagaimana organisasi melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Selain itu menurut Qomar (2013) citra suatu lembaga atau perusahaan secara visual dapat dilihat melalui logo, produk, layanan, bangunan, alat tulis, seragam, dan benda-benda lain yang tampak dan dibuat oleh organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak.

Dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya, humas dapat membentuk citra sekolah dan menerima penilaian dari pihak dalam dan luar terkait dengan pelayanan dan produk yang diberikan oleh sekolah melalui kegiatan yang diadakan. Ada beberapa jenis citra menurut Ruslan (2008) yaitu:

1. *Mirror Image* (Citra Bayangan). Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota organisasi biasanya adalah pemimpinnya, mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dalam kalimat lain. Citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya. Citra ini seringkali tidak tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar. Dalam situasi yang biasa, sering muncul fantasi semua orang menyukai kita.
2. *Current Image* (Citra yang Berlaku). Citra yang berlaku adalah suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyaknya sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya.
3. *Multiple Image* (Citra Majemuk). Citra majemuk adalah image yang bermacam-macam dari publiknya terhadap organisasi tertentu yang ditimbulkan oleh mereka yang mewakili organisasi kita dengan tingkah laku yang berbeda-beda atau tidak seirama dengan tujuan atau asas organisasi kita.
4. *Corporate Image* (Citra Perusahaan). Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.
5. *Wish Image* (Citra Yang Diharapkan). Citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen atau suatu organisasi. Citra yang diharapkan biasanya dirumuskan dan diterapkan untuk sesuatu yang relatif baru, ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai mengenainya.

Untuk membangun citra yang baik diperlukan strategi terutama oleh bidang Hubungan Masyarakat (humas). Kunci dari strategi humas adalah menjalin komunikasi yang baik dengan pihak internal lembaga. Kerjasama antara warga sekolah juga menjadi faktor penting dalam melaksanakan strategi untuk membangun citra positif sekolah di mata publik. Peran komunikasi hubungan masyarakat sangat signifikan dalam pelaksanaan pendidikan. Dalam konteks ini, humas berperan sebagai mediator komunikasi yang memiliki komunikasi dua arah yang terstruktur dan terprogram, serta memiliki integritas, transparansi, dan konsistensi dalam menyampaikan informasi kepada publik internal dan eksternal. Nasution (2010) berpendapat bahwa untuk menjaga citra positif sekolah, diperlukan profesionalisasi petugas humas di lembaga pendidikan tersebut, karena peran dan fungsi humas tidak terlepas dari opini masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menyadari dan mengimplementasikan peran yang signifikan dari manusia dalam membangun reputasi sekolah. Tanggung jawab ini harus diselesaikan dengan baik oleh kepala sekolah, wakil kepala humas, dan semua anggota sekolah itu sendiri. Dengan demikian, masyarakat akan tertarik untuk

terlibat dan menjadi bagian dari sekolah tersebut.

Menurut Jefkins (dalam Umam, 2012) *Public Relations* atau humas adalah bentuk komunikasi yang terencana, baik kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Untuk mencapai tujuan organisasi dalam membangun citra, humas perlu menjalankan tugas dan fungsi mereka dengan optimal. Untuk melaksanakan kegiatan humas yang efektif dan efisien, manajemen yang baik juga diperlukan.

Setiap sekolah berupaya membangun reputasi yang positif agar dapat diterima oleh Masyarakat dan memperoleh kepercayaan dari mereka. Reputasi yang baik sangat penting bagi sekolah, karena hal tersebut memungkinkan masyarakat untuk memberikan penghargaan yang sesuai dan menciptakan citra yang diinginkan oleh humas sekolah. Oleh karena itu citra lembaga penting dan harus dijaga agar tetap baik di mata publik, baik internal maupun eksternal (Ruslan, 2007). Pengelolaan citra sekolah yang baik menjadi penting, karena citra tersebut merupakan gambaran dari identitas sekolah itu sendiri. Melalui hubungan pembangunan yang positif dengan masyarakat, serta menunjukkan kinerja dan profesionalisme yang baik dari seluruh anggota sekolah, maka akan terbentuk citra sekolah yang positif pula.

SMA Al Amin, sebuah sekolah menengah atas swasta di Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor. Sekolah ini tengah berupaya membangun citra yang baik di masyarakat agar menjadi sekolah unggulan. Namun manajemen humas di sekolah tersebut masih belum optimal, menghadirkan tantangan dalam proses membangun citra sekolah tersebut. SMA ini memiliki dua jurusan, yaitu MIPA dan IPS, dengan total enam rombongan belajar. Saat ini, sekolah telah memiliki akreditasi B. Namun, hasil pra-survei menunjukkan bahwa citra SMA Al Amin perlu ditingkatkan, serta peran manajemen manusia masih belum mencapai tingkat optimal.

Wawancara pendahuuan yang dilakukan dengan NH, wakil kepala bidang kesiswaan SMA Al Amin diketahui bahwa dari angkatan

pertama yang lulus pada tahun 2016 hingga angkatan terakhir pada tahun 2022, hanya lima alumni SMA Al Amin yang melanjutkan ke perguruan tinggi. Sementara itu, sebagian besar alumni SMA Al Amin memilih untuk bekerja, sebagian besar bekerja di pabrik, toko, atau menjadi wiraswasta.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengetahui peran manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra sekolah di SMA Al Amin Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di SMA Al Amin, Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor. Informan penelitian ini ialah kepala sekolah, Wakil Kepala Humas, perwakilan guru, perwakilan staf TU/Bendahara, ketua OSIS, perwakilan wali murid dan masyarakat sekitar yang ditetapkan secara *purposive*. Data primer diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan pedoman wawancara disusun dengan pertanyaan semi terbuka. Analisis data dilakukan dengan teknik triangulasi yang dipaparkan secara naratif.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak aplikasi Atlas.ti. Aplikasi ini berfungsi untuk menganalisis data kualitatif dalam bentuk teks, grafik, audio, dan video. Pada penelitian ini, analisis data kualitatif yang digunakan adalah data dalam bentuk teks dari hasil wawancara. Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan analisis data kualitatif menggunakan Atlas.ti:

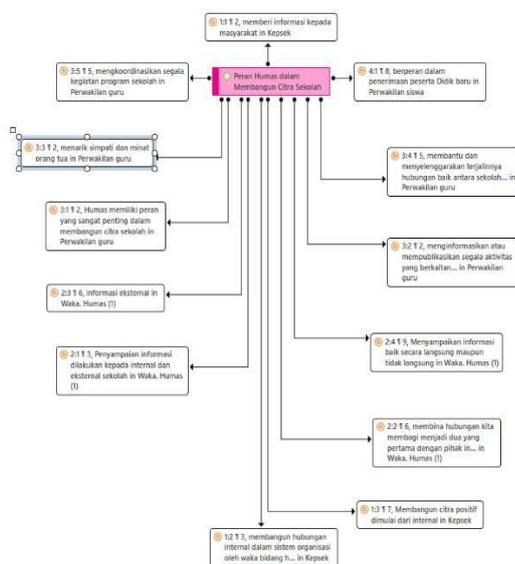
1. Membuat Proyek. Membuat proyek adalah langkah awal dalam proses menggunakan analisis Atlas.ti. Proyek ini akan digunakan untuk melampirkan data, semua temuan, kode, memo, dan struktur dengan satu nama.
2. Menambah Dokumen. Di tahap ini, klik “*Add Documents*” untuk memasukan data yang akan dijelaskan ke dalam *software* Atlas.ti dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen berupa teks.
3. Melakukan *Coding*. Setelah identifikasi dari teks hasil wawancara peneliti

menentukan kode yang akan membagi setiap bagian data dan mempermudah peneliti untuk memilah dan menganalisis data.

4. Membuat Jaringan Semantik. Jaringan semantik dari kode yang telah dibuat membentuk kerangka kerja untuk teori yang muncul.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

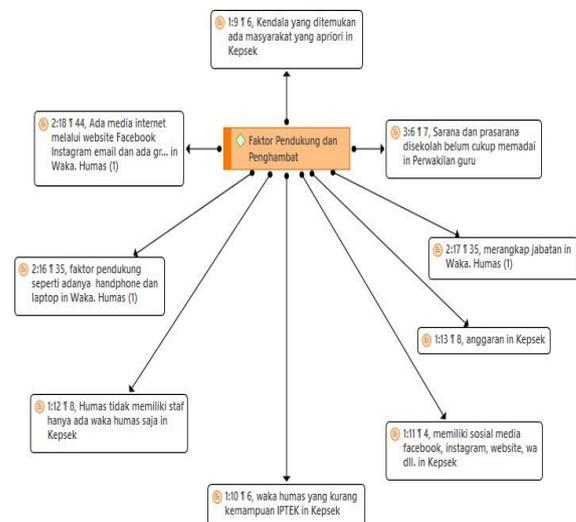
Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah berdasarkan wawancara dengan informan didapatkan data yang kemudian dianalisis dengan menggunakan aplikasi *software* Atlas.ti bahwa peran utama dari humas di SMA Al Amin yaitu menginformasikan segala bentuk kegiatan, keunggulan, visi misi, tujuan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada publik internal maupun eksternal. Selain itu humas dalam membangun citra pun berperan dalam membina hubungan dengan kepala sekolah, wakil kepala sekolah lain, guru-guru, staf, siswa sampai kepada pegawai sekolah lainnya. Humas juga berperan sebagai penampung aspirasi dan penyambung lidah dari pihak sekolah kepada masyarakat maka dapat dikatakan peran humas dalam membangun citra sekolah yang paling dasar adalah sebagai komunikator.



Gambar.1 Networkview Peran Humas

Faktor Pendukung dan Penghambat Humas dalam Membangun Citra Sekolah. Fasilitas pendukung seperti laptop dan ponsel

merupakan bagian dari faktor pendukung humas dalam menjalankan tugasnya. Dalam tugas humas, media pendukung diperlukan untuk mempublikasikan informasi dan kegiatan yang dilakukan oleh SMA Al Amin melalui media massa. Dalam era teknologi informasi yang pesat, penggunaan media ini memungkinkan informasi disampaikan dengan cepat kepada masyarakat, sehingga sekolah dapat lebih diterima oleh masyarakat. Selain itu, lokasi sekolah yang strategis juga menjadi faktor pendukung, memudahkan masyarakat dan orangtua peserta didik untuk mempercayakan anak-anak mereka kepada SMA Al Amin. Dalam menjalankan tugasnya, humas tidak dapat bekerja sendirian, kerjasama dengan seluruh warga sekolah, mulai dari pelayanan, publikasi, hingga kerjasama dalam setiap kegiatan, merupakan bagian penting dari faktor pendukung humas dalam membangun citra sekolah di SMA Al Amin.

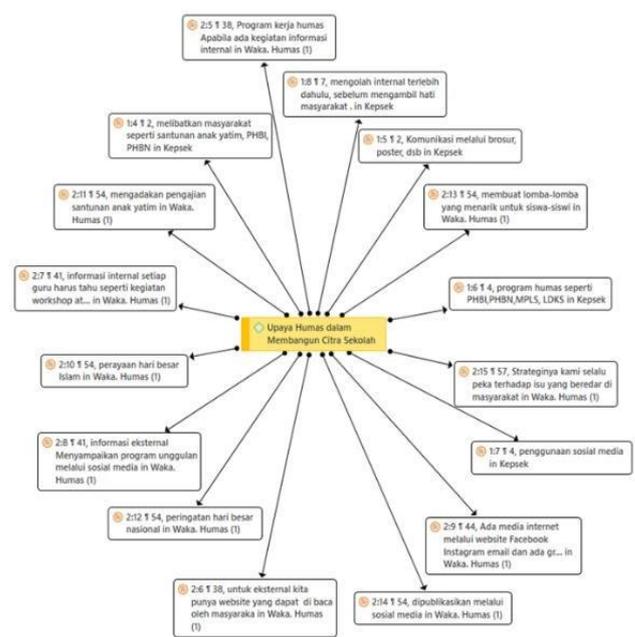


Gambar 2. Networkview Faktor Pendukung dan Penghambat Humas dalam

Namun, selain faktor pendukung, terdapat juga faktor-faktor penghambat yang dihadapi humas dalam menjalankan perannya di SMA Al Amin. Salah satunya adalah kurangnya anggota divisi humas yang dapat membantu wakil kepala humas dalam tugasnya. Selain itu, wakil kepala humas yang sudah sepuh dan kurang menguasai teknologi informasi juga menjadi hambatan. Wakil kepala humas yang bekerja sendirian tanpa anggota humas lain dan merangkap menjadi

wakil kepala sekolah serta kesibukan guru mata pelajaran membuat tugas humas terkadang terbengkalai. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran, dimana dana yang tersedia hanya cukup untuk membiayai satu orang saja. Selain faktor-faktor internal yang telah dijelaskan, faktor eksternal juga mempengaruhi peran humas dalam membangun citra sekolah di SMA Al Amin, termasuk adanya masyarakat yang memiliki prasangka terhadap sekolah tanpa mengetahui kebenarannya dan akhirnya membuat kesimpulan sendiri.

Upaya humas dalam membangun citra sekolah SMA Al Amin melakukan berbagai upaya dalam membangun citra positif sekolah. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas sekolah melalui pembaruan fasilitas dan layanan yang memberikan kepuasan kepada siswa. Kepuasan siswa ini menjadi timbal balik yang positif bagi sekolah. Selain itu, SMA Al Amin secara rutin mengadakan kegiatan menarik seperti PHBI, PHBN, MPLS, dan LDK. Selain itu, sekolah juga memperdayakan alumni dalam membangun citra positif di masyarakat. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mempublikasikan prestasi alumni yang berhasil masuk perguruan tinggi negeri atau meraih prestasi-prestasi lainnya. Selain melibatkan alumni, peserta didik SMA Al Amin juga dididik untuk memiliki akhlak baik dan budi pekerti luhur, sehingga mereka dapat menjadi teladan dan panutan bagi masyarakat sekitar dan sekolah lainnya. Melalui segala upaya ini, humas berharap dapat mencapai pencapaian yang dijanjikan dan memperoleh citra positif bagi SMA Al Amin.



Gambar 3. Networkview Upaya Humas dalam Membangun Citra Sekolah

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa peran manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra sekolah di SMA Al Amin sudah cukup baik. Peran humas sebagai komunikator telah dijalankan secara langsung dan tidak langsung, melalui media massa seperti pamflet, spanduk, brosur dan kegiatan langsung seperti dalam kegiatan rapat koordinasi, upacara dan kegiatan lainnya. Dalam membina hubungan internal dan eksternal telah berjalan melalui program pelatihan guru, rapat rutin guru dalam membangun hubungan dengan pihak internal. Adapun dalam membangun hubungan eksternal SMA Al Amin melakukan kegiatan seperti rapat wali murid dan komite sekolah.

Humas SMA Al Amin dalam menjalankan tugasnya masih mengalami kekurangan seperti kurang melibatkan masyarakat dalam kegiatan sekolah, media massa yang tidak digunakan secara optimal sehingga masih banyak masyarakat yang masih kebingungan atas informasi yang didapat. Hal ini disebabkan karena ada beberapa faktor penghambat yang dialami seperti tidak adanya pengurus humas yang memadai. Wakil kepala humas hanya bekerja sendiri dalam membangun citra sekolah. Selain itu waka humas pun merangkap jabatan

menjadi waka sarana dan prasarana serta guru mata pelajaran sehingga tugas humas kadang tidak terlaksanakan. Faktor lainnya adalah penganggaran agar program-program dapat dijalankan sehingga dapat mendorong humas berusaha untuk menjadi pembangun citra. Dalam melaksanakannya, humas memiliki faktor pendukung yang membantu humas dalam menjalankannya seperti warga sekolah, fasilitas yang memadai, program kerja yang disusun dengan baik dan tentunya kerjasama dari masyarakat yang baik pula.

Upaya dalam membangun citra sekolah yang dilakukan humas SMA Al Amin adalah meningkatkan kualitas internal baik dari pelayanan dan fasilitas. Mutu pendidik dan kependidikan yang kompeten dibidangnya, sehingga akan membentuk karakter siswa yang baik. Hal ini nantinya akan menjadi cermin sekolah yang baik sehingga terbangunlah citra yang baik pula. Selain itu pemberdayaan alumni dilakukan melalui berbagai kegiatan dan media seperti informasi alumni berprestasi melalui pamflet, brosur dan media sosial sehingga masyarakat akan tertarik dan memberikan kepercayaan kepada SMA AL AMIN.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Kepala sekolah hendaknya lebih memperhatikan waka humas dan membuat divisi humas agar humas SMA AL AMIN dapat menjalankannya lebih sistematis dengan program pembuatan jangka panjang, menengah, dan pendek. Dan memaksimalkan dana untuk setiap keperluan humas, agar humas dapat menjalankan fungsi dan menerapkannya dengan baik sehingga citra sekolah pun akan terbangun dengan baik.
2. Waka humas harus membuat program kerja yang baik untuk dapat membangun humas, dengan mengaktifkan kembali media massa seperti pamflet, brosur, buletin, dll. Serta aktif mempublikasikannya melalui website dan media sosial lain, karena dengan era sekarang sosial media adalah media paling cepat dalam menyampaikan informasi. Selain itu waka humas harus aktif dalam
3. Untuk guru dan staf diharapkan dapat bekerja sama dan membantu humas dalam menajalankan prestasi serta mengikuti pelatihan dan pelatihan yang diadakan sekolah ataupun pegawai dari dinas.
4. Wali murid hendaknya memberi kritik dan saran kepada sekolah untuk membangun program-program sekolah agar sekolah dapat membuka diri untuk kemajuan sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bonar. (1993). *Hubungan Masyarakat Humas Modern*. Jakarta: PT. Soeroengan.
- Dakir. (2018). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan Era Global*. Yogyakarta: K-Media.
- Depdiknas. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Cet. Kelima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Engkoswara, AK (2015). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Fransiska, M. (2015). Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY.
- Hermawati. (2017). Strategi Manajemen Humas dalam membangun Citra Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang. *Skripsi*. Medan: FITK UIN Sumut.
- Miles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Pers Universitas Indonesia.
- Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosda Karya Remaja.
- Nasution, Z. (2010). *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan: Konsep, Fenomena dan Aplikasinya*. Malang: UMM Pers.

- Ningsih, I. T. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah Di SMK YPE Sumpiuh Kab. Banyumas. Pendidikan Ekonomi.
- Nurjannah, K. (2012). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rakhmadi. (1992). *Public Relation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rakhmadi. (1996). *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia.
- Rosady, R. (2007). *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rosady, R. (2008). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saipul Annur, U. A. (2019). Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang, Vol 7.
- Sholeh, M. (2021). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah di Era Pandemi Covid-19. *Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol 09 (02)*.
- Sistriyani, R. (2017). Peran Humas Dalam Membangun Citra di MTS Negeri 1 Kota Tangerang Selatan. Skripsi. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah.
- Soemirat, S. D. (2008). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Stephen, R. P. (1996). *Organizational Behavior, Concept, Controversies, Applications*. Jakarta: Prenhallindo.
- Suharsimi. (1995). *Dasar-Dasar Research*. Bandung: Tarsoto
- Tim Penyusun KBBI (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Umam, K. (2012). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bandung : CV Pustaka Setia.