

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Landasan Teoritis

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Manajemen menurut istilah adalah proses mengorganisasikan aktivitas-aktivitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.¹

Menurut Georgi R. Terry mendefinisikan tentang manajemen sebagai berikut: *management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish state objectives by the use of human beings and other resources.* Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

¹ Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet pertama, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), hal. 1-2.

Menurut Hersey dan Blanchard manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen.² Menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah seni karena untuk melakukan pekerjaan melalui orang lain dibutuhkan keterampilan khusus. Dalam *Encyclopedia of the Social Science* dikatakan bahwa manajemen adalah proses pelaksanaan program untuk mencapai tujuan tertentu yang diselenggarakan dan diawasi.³

Berdasarkan penjelasan dari berbagai peneliti diatas maka dapat di simpulkan bahwa manajemen merupakan alat untuk mengelola, mengatur, mengendalikan suatu program atau kegiatan yang akan di lakukan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen akan membantu dalam pelaksanaan program atau kegiatan karena manajemen akan menyusun kegiatan mulai dari perencanaan sampai dengan pengawasan yang akan dilakukan.

Adapaun fungsi-fungsi manajemen terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Stoner, perencanaan adalah proses

² Kompri, *Manajemen sekolah Teori dan Praktik*, cet pertama, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 2-3.

³ Ibid, hal. 3

menetapkan sasaran dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai sasaran.

Perencanaan merupakan langkah awal dalam pelaksanaan proses manajemen. Dengan perencanaan yang matang maka hasil yang di dapat bisa lebih maksimal. Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.⁴

b. *Organizing* (Organisasi)

Organisasi adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam jarak yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran. Mengorganisasikan (*organizing*) adalah suatu proses menghubungkan orang-orang yang terlibat dalam organisasi tertentu dan menyatupadukan tugas serta fungsinya dalam organisasi.⁵

Organising dapat diartikan sebagai bentuk upaya bekerjasama dengan menjalin kerjasama antar anggota atau kelompok dengan mempunyai tujuan yang akan di lakukan.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan merupakan proses implementasi untuk bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar

⁴ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), hal. 11.

⁵ Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet pertama, (Bandung: CV. Pustaka, 2012), hal. 22.

semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

Apabila telah melakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya dalam fungsi manajemen menurut George Terry adalah pelaksanaan, pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.⁶

d. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling atau pengawasan adalah proses yang dilakukan untuk memastikan sebuah rangkaian kegiatan yang telah di rencanakan, diorganisasikan, dan dilaksanakan bisa berjalan sesuai dengan target yang di harapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi yang organisasi hadapi.

Dalam fungsi manajemen *controlling* (pengawasan) biasanya di lakukan jika semua fungsi manajemen di atas sudah terpenuhi oleh lembaga/organisasi. Dimana pengawasan akan lakukan secara langsung dengan tujuan agar bisa sesuai dengan target yang diinginkan.

⁶ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen*, (Malang: AE Publishing, 2020), hal 16.

2. Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas)

a. Definisi *Public Relations*/Humas

Istilah *Public Relations* atau di singkat PR atau di sebut juga *provincial*, secara umum sebagai hubungan masyarakat yang di singkat menjadi humas. Istilah PR baru dikenal pada abad ke-20 tetapi gejalanya sudah tampak sejak abad-abad sebelumnya, bahkan sejak zaman primitif. Unsur dasarnya adalah memberikan informasi, membujuk, dan mengintegrasikan khalayak dalam kehidupan masyarakat.

Hubungan yang diharapkan adalah hubungan yang harmonis. Harmonis dalam arti saling pengertian dan persesuaian antara belah pihak, satu sama lain saling memperoleh keuntungan dan merasa senang.⁷

Humas atau *public relations* sangat dipengaruhi faktor-faktor lingkungan tempat *public relations* itu di praktekan. Ada beberapa pandangan tentang *public relations*/Humas sebagai berikut:

- 1) Menurut Moore istilah hubungan dengan masyarakat mencakup hubungan dengan masyarakat luas, baik melalui publisitas khususnya fungsi-fungsi organisasi dan sebagainya berkaitan dengan usaha menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri.

⁷ Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation*, cet pertama, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 17.

- 2) Edward L. Berneys dalam buku *public relations* menyatakan bahwa PR memiliki tiga macam arti, yaitu memberikan informasi kepada masyarakat persuasi yang dimaksudkan untuk mengubah sikap dan tingkah laku masyarakat terhadap lembaga demi kepentingan kedua belah pihak usaha untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan antar lembaga dengan sikap perbuatan masyarakat dan sebaliknya.
- 3) Melvin Sharpe menyebut lima prinsip hubungan masyarakat harmonis, yaitu komunikasi yang jujur untuk memperoleh kredibilitas keterbukaan dan konsistensi terhadap langkah-langkah yang diambil untuk memperoleh keyakinan orang lain, langkah-langkah yang *fair* untuk mendapatkan hubungan timbal balik, dan *goodwill* komunikasi dua arah yang terus menerus untuk mencegah keterasingan dan membangun hubungan evaluasi dan riset terhadap lingkungan untuk menentukan langkah atau penyesuaian yang dibutuhkan masyarakat.
- 4) Public relations adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.

Dari berbagai batasan *public relations* tersebut dapat ditarik konsep bahwa PR berfungsi untuk memahami dan mengevaluasi berbagai opini publik atau isu publik yang berkembang terhadap suatu organisasi/perusahaan.

b. Gambaran profesi Public Relations/ Humas

- 1) Public Relations merupakan profesi yang menghubungkan antara lembaga atau organisasi dan publik yang ikut menentukan kelangsungan hidup lembaga tersebut. Oleh karena itu, *public relations* berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen, memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan partisipasi. PR pada dasarnya menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan baik dengan publik.
- 2) Dalam *public relations* dibedakan menjadi dua macam publik yang menjadi sasaran, yaitu publik internal dan eksternal. Dalam konteks lembaga-lembaga publik seperti pemerintah, peran melayani dan mengembangkan dukungan publik untuk mencapai tujuan organisasilah yang sangat penting dimainkan oleh kehumasan. Pada konteks ini praktisi humas harus bisa membentuk nilai-nilai, pemahaman, sikap-sikap, sampai perilaku dari publik agar sejalan dengan kebutuhan organisasi.

c. Tujuan *Public Relations*/Humas

Secara umum, tujuan yang hendak dicapai oleh manajemen humas di sekolah adalah terciptanya komunikasi, koordinasi serta kerjasama antar sumber daya sekolah untuk mencapai tujuan sekolah.

Secara khusus, tujuan yang hendak dicapai oleh manajemen humas di sekolah antara lain:

- 1) Untuk menciptakan dan mengembangkan komunikasi yang positif antar sumber daya sekolah untuk mencapai tujuan sekolah.
- 2) Untuk menciptakan dan mengembangkan koordinasi yang efektif antar sumber daya sekolah untuk mencapai tujuan sekolah.
- 3) Untuk menciptakan dan mengembangkan kerjasama yang harmonis antar sumber daya sekolah untuk mencapai tujuan sekolah.
- 4) Untuk memastikan bahwa setiap sumber daya sekolah terlibat dalam pencapaian tujuan sekolah.
- 5) Untuk mendapatkan citra sekolah yang positif dari seluruh sumber daya sekolah.⁸

d. Fungsi *Public Relations*/Humas

Fungsi utama hubungan masyarakat adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern dan ekstern, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya

⁸ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet pertama, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 50.

menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga/organisas. Fungsi humas ini diharapkan menjadi “mata” dan “telinga kanan” bagi top manajemen dari organisasi/lembaga pendidikan.⁹

Fungsi-fungsi utama yang dilakukan oleh seorang humas dalam organisasinya meliputi berbagai bidang dan segi, dibawah ini terdapat beberapa fungsi humas yang paling utama, yaitu:¹⁰

- 1) Menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, baik publik intern maupun ekstern dalam rangka menanamkan pengertian.
- 2) Menilai dan menentukan pendapat umum yang berkaitan dengan organisainya.
- 3) Memberi saran kepada pemimpin tentang cara-cara mengendalikan pendapat umum sebagaimana mestinya.
- 4) Menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam rangka menciptakan iklim pendapat publik yang menguntungkan organisasi/lembaga.
- 5) Menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum.

⁹ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet pertama, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 147-148.

¹⁰ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, cet pertama, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 18-19

- 6) Membuat analisi “trend” masa depan dan ramalan akan akibat-akibatnya bagi intisitusi.
- 7) Melakukan riset pendapat, sikap dan harapan masyarakat terhadap organisasi/lembaga serta memberi saran tindakan-tindakan yang di perlukan lembaga untuk mengatasinya.
- 8) Menciptakan dan membina komunikasi dua arah berlandaskan kebenaran dan informasi yang utuh.
- 9) Mencegah konflik dan salah pengertian.
- 10) Meningkatkan rasa saling hormat dan rasa tanggung jawab sosial.
- 11) Meningkatkan itikat baik institusi terhadap anggota, pemasok dan konsumen.
- 12) Memeperbaiki hubungan industrial.
- 13) Melakukan penyerasian kepentingan institusi terhadap kepentingan umum.
- 14) Menarik calon tenaga yang baik agar menjadi anggota serta mengurangi keinginan anggota untuk keluar dari intitusi memasyarakatkan produk dan layanan.
- 15) Mengusahakan perolehan laba yang maksimal.
- 16) Memupuk minat mengenai masalah-masalah nasional maupun internasional.
- 17) Meningkatkan pengertian mengenai demokkrasi.

Bertrand R. Canfield dalam bukunya *Public Relations, Principles and Problem* mengemukakan tiga fungsi humas, yaitu:

- a) Mengabdikan pada kepentingan umum (*it should serve the public's interest*)
- b) Memelihara komunikasi yang baik (*maintain good communication*)
- c) Menitik beratkan pada moral dan tingkah laku yang baik (*and stress good morals and manners*)

3. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat

Menurut para pakar, hingga saat ini belum terdapat konsensus mutlak tentang definisi public relation. Cukup banyak definisi manajemen PR / humas (Public relation atau humas) yang dikembangkan oleh para pakar, akademisi dan praktisi, dari berbagai definisi tersebut, secara garis besar, manajemen humas dapat dilihat secara konseptual, fungsional, dan unsur-unsurnya dalam aktivitas atau kegiatan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengertian manajemen humas dalam suatu organisasi.

Menurut Cutlip dan Center, *public relation* dapat dibedakan pada fungsi manajemen melalui konsep kegiatan administrasi (*operating concept of administration*) dan fungsi staf khusus dalam pelayanan administrasi (*specialized staff function serving administrator*). Adapun dalam fungsi komunikasi, praktisi *public relations* melaksanakan kegiatan

komunikasi antara lembaga yang diwakilinya dan pihak publik sebagai sasarannya.¹¹

Manajemen Humas adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi berbagai konsekuensinya, nasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum. Fungsi manajemen humas akan menjadi efektif apabila menjadi bagian dari keseluruhan manajemen dan didukung oleh top manajemen. Berfungsi sebagai konseling dan pemecah masalah di tingkat top manajemen, bukan sekedar mendesiminasikan informasi setelah keputusan dibuat.¹²

Manajemen humas pada dasarnya adalah upaya mengelola sumber daya manusia agar mampu melakukan komunikasi, koordinasi, dan kerjasama dengan baik untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Manajemen humas di sekolah dapat diartikan upaya mengelola sumber daya manusia di sekolah agar mampu melakukan komunikasi, koordinasi dan kerjasama secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan sekolah.¹³

¹¹ Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation*, cet pertama, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 108-109.

¹² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 49-50.

¹³ Novan Ardy Wiyani, *Manajemen Humas di Sekolah*, cet pertama, (Yogyakarta: Gava Media, 2019), hal. 48-49.

Ruang lingkup manajemen public relations (MPR) menurut Gruning dan Hunt mencakup:

- a. Manajemen terhadap seluruh kegiatan kehumasan yang di lakukan oleh organisasi.
- b. Manajemen terhadap kegiatan-kegiatan yang lebih spesifik atau berupa satuan kegiatan kehumasan.

Berkaitan dengan itu, Gruning menyatakan bahwa kegiatan *public relations* pada dasarnya di bagi menjadi tiga, yaitu:

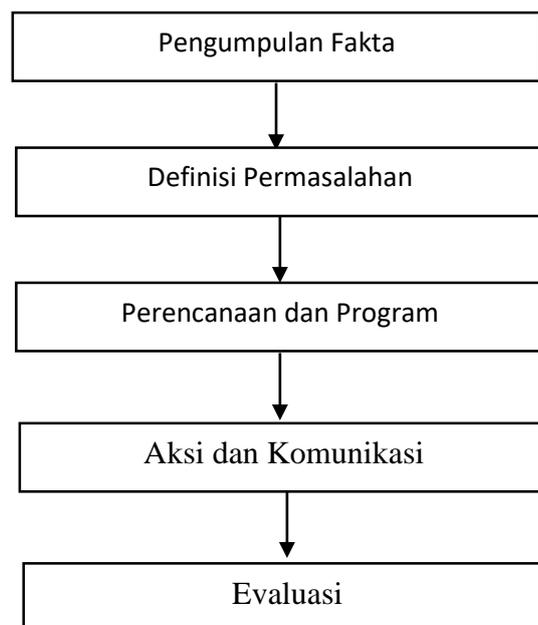
- a. Event, adalah kegiatan *public relations* yang terjadi dalam kerangka waktu terbatas dan jelas kapan dimulai dan berakhir. Kegiatan untuk ditunjukan untuk salah satu atau beberapa publik terpilih dengan satu tujuan.
- b. Campaign, hampir sama dengan even, tetapi diadakan dalam waktu yang lebih panjang dan dapat terdiri atas berbagai event.
- c. Program, terdiri atas beberapa event yang biasanya tidak jelas kapan berakhirnya, program *public relations* biasanya diadakan secara berkesinambungan mengikuti kehidupan sebuah organisasi.

4. Proses Manajemen Humas

Dalam pelaksanaan pekerjaannya, praktisi humas akan menggunakan konsep manajemen untuk mempermudah pelaksanaan tugas-tugasnya, seperti membuat rencana, melakukan persiapan, melakukan aksi dan komunikasi, dan mengendalikan yang di sebut evaluasi¹⁴.

Proses humas sepenuhnya mengacu pada pendekatan manajerial.

Proses itu dapat di jelaskan dalam gambaran berikut:



Gambar 1 Proses Manajemen Humas

¹⁴ Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation*, cet pertama, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 66-67.

5. Fungsi Manajemen Humas

Berdasarkan tujuan dan manfaat dari praktek manajemen humas di sekolah tersebut maka dapat dirumuskan lima fungsi manajemen humas di sekolah sebagai berikut ini.¹⁵

a. Fungsi konstruktif

Fungsi konstruktif dari manajemen humas di sekolah didapatkan dari terciptanya hubungan yang positif antar sumber daya manusia dan sekolah. Hubungan yang positif tersebut didapat dari terciptanya komunikasi yang positif, koordinasi yang intensif serta kerjasama yang harmonis antar sumber daya sekolah untuk mencapai tujuan sekolah.

b. Fungsi informatif

Fungsi informatif dari manajemen humas di sekolah ditunjukkan dengan adanya peran humas dalam mensosialisasikan berbagai kebijakan sekolah dari sisi tujuan formulasi hingga prosedur implementasinya. Selain itu fungsi informatif tersebut ditunjukkan pula dari adanya peran humas dalam mensosialisasikan program-program sekolah, baik dari sisi perencanaan, pelaksanaan maupun hasilnya.

c. Fungsi korektif

Fungsi korektif dari manajemen humas di sekolah ditunjukkan dengan adanya upaya-upaya perbaikan yang dilakukan dalam penyelenggara

¹⁵ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet pertama, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 52-53.

layanan pendidikan melalui penggalan masukan-masukan dari seluruh sumber daya sekolah.

d. Fungsi preventif

Fungsi preventif dari manajemen humas di sekolah ditunjukkan dengan dapat dicegahnya kesalah pahaman ataupun konflik-konflik yang dapat ditimbulkan dari perbedaan pandangan-pandangan, kepentingan-kepentingan maupun prosedur kerja pada setiap sumber daya organisasi.

e. Fungsi prediktif

Fungsi prediktif dari manajemen humas di sekolah ditunjukkan dengan dapat diperolehnya informasi-informasi mengenai berbagai peluang maupun tantangan yang kira-kira akan dihadapi oleh sumber daya sekolah di masa depan.

Sedangkan menurut Zulkarnain Nasution fungsi humas pada lembaga pendidikan sebagai berikut:

- a. Mampu sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (komunikasi tatap muka) dan tidak langsung (melalui media/pers) kepada pimpinan publik intern (dosen/guru, karyawan dan mahasiswa/siswa).
- b. Mendukung atau menjunjung kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai pengelola informasi kepada publik intern dan publik ekstern, seperti: menyampaikan informasi kepada pers dan promosi.

c. Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.¹⁶

6. Tugas dan kewajiban humas

Tugas dan kewajiban utama hubungan masyarakat, adalah sebagai berikut:¹⁷

- a. Menyampaikan pesan atau informasi dari sekolah secara lisan, tertulis atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi sekolah, tugas dan kegiatannya.
- b. Melakukan studi dan analisis atas reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah tindakan sekolah, termasuk segala macam pendapat publik yang mempengaruhi sekolah.
- c. Menyampaikan fakt-fakta dan pendapat para pelaksana tugas guna membantu mereka dalam memeberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

¹⁶ Pipin, *manajemen humas dan stakholders pendidikan agama islam*.

¹⁷ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, cet pertama, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 153-154.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menelaah beberapa skripsi yang berkaitan dengan apa yang akan peneliti paparkan dalam skripsi ini nantinya. Ada beberapa skripsi yang tidak langsung berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Nur Latifah (1513034) program studi fakultas tarbiyah IAINU Kebumen tahun 2019 dengan judul strategi manajemen humas dalam membangun citra sekolah di SMK Ma'arif 7 kebumen. Tujuan dari penelitiannya yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen humas dalam membangun citra sekolah, dan untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam membangun citra sekolah di SMK Ma'arif 7 kebumen. Peneliti ini berupa penelitian kualitatif dengan teknik triangulasi, lokasi penelitian ini di SMK Ma'arif 7 kebumen. Data yang di kumpulkan melalui wawancara, dan observasi atau pengamatan lapangan.
2. Skripsi yang di tulis oleh Al Maidah (1703036101) fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo Semarang tahun 2021 yang berjudul manajemen humas dalam meningkatkan citra lembaga UIN Walisongo semarang. Tujuan dari penelitiannya yaitu untuk mengetahui bagaimana perencanaan humas dalam meningkatkan citra, dan bagaimana pelaksanaan humas dalam meningkatkan citra. Peneliti ini berupa penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari beberapa penjelasan diatas, peneliti memiliki persamaan yaitu dari segi metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dan objek penelitian menggunakan humas. Peneliti ini mempunyai perbedaan yaitu dari hasil dan subjek penelitiannya, jika peneliti sebelumnya membahas keterkaitan dengan membangun citra lembaga, sedangkan penelitian ini akan membahas manajemen POAC humas di SMK Ma'arif 1 Kebumen.

C. Fokus Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah Manajemen Hubungan Masyarakat di SMK Ma'arif 1 Kebumen untuk melihat bagaimana manajemen POAC dan apa saja kendala humas di SMK Ma'arif 1 Kebumen.