

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Landasan Teori

1. Konsep dan Teori Dasar Manajemen

Manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti kontrol. Dalam kaidah bahasa Indonesia bisa diartikan mengendalikan, menangani, atau mengelola. Selanjutnya, kata “manajemen” atau *management* memiliki beberapa makna. Pertama, sebagai pengelola, pengendalian, atau penanganan (*managing*). Kedua, merupakan perlakuan secara terampil untuk menangani sesuatu. Ketiga, menjadi gabungan dari dua kata tersebut, yaitu yang berhubungan dengan pengelolaan suatu bentuk kerjasama guna mencapai tujuan tertentu.¹³

Manajemen secara *etimologis* berasal dari bahasa Latin “*manus*” yang berarti “tangan” dalam bahasa Italia *maneggiare* berarti mengendalikan.¹⁴ Sedangkan secara *terminologis* para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, antara lain:¹⁵

1. Schein memberikan definisi manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen adalah suatu karir yang dituntut untuk melakukan pekerjaan secara profesional.¹⁶

¹³⁾ Yanti Karmila, *Manajemen Pendidikan Masyarakat*, (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020), hal. 2-3.

¹⁴⁾ Fachrurazi, Dhiana Ekowati, dkk., *Pengantar Manajemen*, (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022), hal. 1.

¹⁵⁾ *Ibid*, hal. 2.

¹⁶⁾ Fachrurazi, Dhiana Ekowati, dkk., *Pengantar Manajemen*, (Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022), hal. 1.

2. Terry memberi pengertian manajemen sebagai suatu proses atau kerangka kerja, yang memerlukan adanya bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan organisasi.¹⁷
3. Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan yang berkerja secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia dapat melakukan pekerjaan secara bersama-sama guna mencapai tujuan yang bermanfaat.¹⁸

Manajemen pendidikan dapat didefinisikan sebagai seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya pendidikan guna mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran supaya peserta didik dapat efektif mengembangkan potensi diri, memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan diri. Manajemen pendidikan merupakan suatu cabang ilmu yang usianya relatif masih muda sehingga tidaklah asing apabila banyak yang belum mengenal. Istilah lama yang sering digunakan adalah administrasi.¹⁹ Untuk memperjelas tentang manajemen pendidikan, tampaknya perlu ada penjelasan lain yang lebih bervariasi mengenai makna manajemen pendidikan.

Manajemen pendidikan dalam kamus Belanda-Indonesia disebutkan bahwa istilah manajemen berasal dari kata *administratei* yang artinya tata usaha. Dalam pengertian manajemen tersebut, administrasi selaras dengan pekerjaan tulis menulis di kantor. Manajemen pendidikan juga dapat didefinisikan sebagai proses

¹⁷⁾ *Ibid.*

¹⁸⁾ *Ibid.*

¹⁹⁾ Yanti Karmila, *Manajemen Pendidikan Masyarakat*, (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020), hal. 3.

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya pendidikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.²⁰

Berbicara tentang manajemen memang begitu luas. Jika kita bayangkan, manajemen seolah-olah merupakan cara untuk mengatur (*manage*) sesuatu agar berjalan secara maksimal. Manajemen tentunya dibutuhkan oleh segala jenis bentuk kegiatan yang ada dalam suatu organisasi, manajemen juga sangat dibutuhkan dimanapun orang-orang berkerja bersama guna mencapai tujuan bersama juga.

Ada berbagai istilah yang melekat ketika kita menyebut tentang manajemen. Misalnya manajemen disebut sebagai ketatalaksanaan, manajemen, *management*, dan pengurusan. Tetapi istilah yang asli dan familiar yaitu “manajemen”.²¹ Apabila kita banyak membaca referensi mengenai buku-buku tentang manajemen, akan ditemukan bahwa istilah manajemen itu mengandung tiga pengertian, yaitu: (1) manajemen sebagai suatu proses, (2) manajemen sebagai *kolektivitas*, (3) manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan ilmu.²²

Manajemen sebagai suatu proses, dalam *Encyclopedia of the Social Science* dikatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses dimana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan kemudian diawasi.²³ Menurut George R. Terry manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Sementara menurut Haiman, manajemen

²⁰⁾ Yanti Karmila, *Manajemen Pendidikan Masyarakat*, (Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020), hal. 4.

²¹⁾ Erna Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen*, (Bandung: Anak Hebat, 2019), hal. 4.

²²⁾ *Ibid*, hal. 5-6.

²³⁾ *Ibid*.

adalah suatu fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu guna mencapai tujuan bersama. Dari ketiga definisi manajemen diatas tampak terdapat tiga hal pokok yaitu adanya tujuan yang ingin dicapai, dalam mencapai tujuan mestinya melibatkan orang lain, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang lain itu perlu dilakukan pengawasan dan juga bimbingan.

Manajemen sebagai *kolektivitas* merupakan suatu proses orang-orang dalam melakukan aktivitas manajemen. Sehingga dengan kata lain, manajemen adalah segenap orang-orang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan atau lembaga organisasi tertentu. Orang yang dimaksud dalam kegiatan manajemen biasa disebut dengan manajer.²⁴ Secara ketugasan, manajer adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab atas keberlangsungannya aktivitas-aktivitas manajemen supaya tujuan unit yang di pimpinnya tercapai dengan menggunakan bantuan dari orang lain. Sedangkan aktivitas manajemen pada umumnya adalah kegiatan-kegiatan manajer dan aktivitas manajer yang biasanya meliputi *planning, organizing, actuating, controlling*, atau biasa disebut dengan POAC.

Manajemen sebagai seni berfungsi untuk mencapai tujuan yang nyata dengan adanya hasil atau manfaat, sedangkan manajemen sebagai ilmu diartikan sebagai ilmu yang memberi penerangan terhadap fenomena-fenomena, kejadian, keadaan, dan memberikan penjelasan.²⁵

²⁴⁾ Erna Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen*, (Bandung: Anak Hebat, 2019), hal. 6.

²⁵⁾ Erna Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen*, (Bandung: Anak Hebat, 2019), hal. 6.

Berdasarkan uraian penjelasan tentang definisi manajemen yang telah dipaparkan diatas, untuk mencapai tujuan para manajer harus menggunakan cara enam pembagian:²⁶

1. *Man* (manusia) adalah faktor penting untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Karena pada dasarnya keberhasilan seorang manajer didapat melalui campur tangan orang lain.
2. *Money* (uang), merupakan sarana manajemen yang kedua, adanya uang atau anggaran tentunya akan memberikan dukungan dan dapat memperlancar aktivitas yang akan diselenggarakan. Uang ini biasanya digunakan untuk menggaji karyawan, pembelian alat atau bahan, biaya promosi, dan sebagainya.
3. *Machines* (mesin), sarana pendukung yang digunakan untuk mensupport kegiatan dari suatu organisasi.
4. *Materials* (bahan-bahan), adanya bahan sangatlah berpengaruh dalam proses pelaksanaan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan organisasi.
5. *Methods* (metode), biasanya dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berdaya guna dan berhasil. Metode ini digunakan sebagai acuan rencana proses kegiatan yang akan dilaksanakan.
6. *Markets* (pasar), bagi organisasi yang bergerak dibidang industri, pasar menjadi sarana manajemen yang penting juga untuk diperhatikan. Pasar ini digunakan untuk memasarkan produk yang telah kita buat.

²⁶⁾ *Ibid.* hal. 9

Peran seorang manajer tentu berpengaruh pada kesuksesan dari sebuah organisasi atau lembaga. Manajer menjadi jembatan yang penting antara pihak manajemen dan pekerjaannya, dan jika mereka menampilkan peran kepemimpinan yang profesional dan efektif, tentunya akan menghasilkan dampak yang luas dan positif terhadap keseluruhan organisasi. Hal ini sesuai yang disampaikan Henry Mintzberg bahwa terdapat sepuluh peran yang dimainkan oleh manajer di tempat kerjanya. Ia kemudian mengelompokkan kesepuluh peran itu ke dalam tiga kelompok, yaitu:²⁷

1. Peran antarpribadi, adalah peran yang melibatkan orang dan kewajiban lain, peran ini bersifat *seremonial* dan *simbolis*. Peran ini biasanya berbentuk peran *figur* untuk anak buah, pemimpin, dan penghubung.
2. Peran *informasional*, peran ini meliputi peran manajer sebagai pemantau dan penyebar informasi, bisa juga berwujud sebagai juru bicara.
3. Peran pengambilan keputusan, peran yang masuk dalam kelompok ini yaitu peran seorang wirausahawan, pemecah masalah, pembagi sumber daya, dan perunding.

Berdasarkan pendekatan fungsi manajemen, aktivitas yang dilakukan oleh seorang manajer yaitu untuk mengkoordinasikan pekerjaan orang lain. Dalam praktiknya berupa pembagian fungsi yang dapat dilakukan adalah melakukan

²⁷⁾ Erna Novitasari, *Dasar-Dasar Ilmu Manajemen*, (Bandung: Anak Hebat, 2019), hal. 14.

perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian kegiatan guna mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien.²⁸

Pada awal abad ke-20, seorang industriawan Prancis, Henry Fayol mengusulkan bagi semua manajer agar menggunakan empat fungsi dalam melaksanakan tugasnya. Adapun empat fungsi tersebut ialah:²⁹

1. Perencanaan (*Planning*), yaitu proses menentukan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi atau lembaga. Dalam prosesnya seorang manajer harus menentukan langkah-langkah strategis yang akan digunakan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), merupakan suatu rancangan kegiatan pekerjaan untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan didalam proses perencanaan.
3. Pengarahan (*Directing*), adalah kumpulan dari orang-orang, sehingga diperlukan kepemimpinan untuk mengarahkan orang lain dalam mencapai sasaran lembaga atau organisasi.
4. Pengawasan (*Controlling*), kesesuaian rencana dengan jalannya aktivitas organisasi harus senada dengan mestinya. Hal tersebut merupakan fungsi dari pengendalian.

Manajemen mempunyai tujuan yang spesifik dan sifatnya tidak berwujud. Usahnya ialah mencapai hasil yang tertentu, biasanya dimanifestasikan dalam bentuk sasaran. Upaya dari kelompok seseorang dalam menunjang pencapaian

²⁸⁾ Adhitya Rechandy, Tina Sulistiyani, *Pengantar Manajemen Bisnis*, (Yogyakarta: UAD PRESS, 2021), hal. 10.

²⁹⁾ *Ibid.*, hal. 11.

tujuan yang spesifik. Manajemen bisa dinyatakan sebagai tidak terwujud, karena tidak dapat dilihat, akan tetapi dapat dirasakan hasilnya. Yakni berupa output pekerjaan yang cukup, ada kepuasan pribadi, produk dan servis yang lebih baik.

1. Konsep Implementasi sebagai Proses Pelaksanaan (*Actuating*)

Secara *etimologis*, menurut kamus Webster implementasi berasal dari bahasa Inggris “*to implement*”. Dalam kamus tersebut, “*to implement*” berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.³⁰ Jadi, implementasi berarti penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang bertujuan untuk menimbulkan dampak atau akibat. Hal itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga resmi.

Implementasi juga dapat dikatakan sebagai bentuk proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian mengenai implementasi sebagai kata kerja yang berdiri sendiri dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah.³¹ Implementasi biasanya berkaitan dengan suatu kebijakan yang ditentukan oleh suatu badan atau lembaga tertentu guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Pakar yang pertama kali memberikan perhatian dan ide mengenai masalah implementasi adalah Douglas R. Bunker, yang membahasnya di hadapan forum *American Association for the Advancement of Science* pada tahun 1970.³²

³⁰⁾ Evander Kaendung, Fanley Pangemanan, dkk., *Implementasi Kebijakan tentang Rencana Induk Teknologi dan Informasi*, (Jurnal Governance, 2021). Hal. 3.

³¹⁾ Joko Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, (Surakarta: UNISRI Press, 2020), hal. 1-2.

³²⁾ Haedar Akib, *Implementasi Kebijakan*, (Jurnal Administrasi Publik, 2010), hal. 2.

Menurut Grindle implementasi adalah proses tindakan *administratif* yang dapat dianalisis pada tingkat program tertentu. Proses ini baru dimulai setelah tujuan dan sasaran ditetapkan, program kegiatan dirancang, dan dana siap untuk disalurkan guna mencapai sasaran tersebut.³³ Lane memberikan deskripsi sederhana mengenai konsep implementasi, dengan menyatakan bahwa implementasi dapat dibagi menjadi dua bagian. Pertama, sebagai persamaan fungsi dari maksud, *output*, dan *outcome*. Menurut deskripsi ini, formula implementasi terdiri dari maksud dan tujuan, hasil sebagai produk, dan dampak sebagai *outcome*. Kedua, implementasi sebagai persamaan fungsi dari kebijakan, *formator*, pelaksana, *inisiator*, dan waktu.³⁴

Implementasi dalam proses pelaksanaan (*actuating*) merupakan proses kebijakan yang menghubungkan antara tujuan dan realisasinya. Hal ini sesuai dengan pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan dari suatu kebijakan dapat terealisasikan melalui aktivitas dari lembaga atau instansi yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan.³⁵

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, implementasi adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan berhubungan dengan mekanisme untuk mencapai tujuan tertentu. Merujuk pada pengertian pelaksanaan, maka beberapa tujuan dari implementasi atau pelaksanaan adalah:³⁶

³³⁾ *Ibid.*, hal. 3.

³⁴⁾ Haedar Akib, *Implementasi Kebijakan*, (Jurnal Administrasi Publik), hal. 4.

³⁵⁾ *Ibid.*, hal. 5.

³⁶⁾ Haedar Akib, *Implementasi Kebijakan*, (Jurnal Administrasi Publik), hal. 9.

1. Untuk mencapai suatu perencanaan yang matang, baik secara individu ataupun secara tim.
2. Memeriksa dan mendokumentasikan prosedur dalam pelaksanaan rencana atau kebijakan.
3. Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam rencana yang telah ditentukan.
4. Menentukan tingkat keberhasilan dari suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang guna meningkatkan kualitas.

Terakhir dalam prosesnya, implementasi atau pelaksanaan dibagi atas beberapa jenis yaitu:³⁷

1. Implementasi kebijakan, yaitu sarana yang dengannya proses suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tujuan implementasi kebijakan adalah menentukan kebijakan yang tidak akan bertentangan dengan masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat.
2. Implementasi sistem atau teknologi, adalah langkah-langkah atau prosedur yang diambil guna menyelesaikan desain sistem yang telah disetujui.
3. Implementasi pendidikan, istilah implementasi pendidikan artinya segala sesuatu yang dilaksanakan dan ditetapkan sesuai dengan program yang telah dirancang untuk dilaksanakan sepenuhnya dengan aturan yang telah ditetapkan.

³⁷⁾ Darsa Muhammad, *Implementasi Fungsi Actuating*, (Mahira: Jurnal Arabic, 2022), hal. 13.

4. Implementasi strategi, merupakan langkah keempat dalam proses manajemen strategi. Tujuannya yaitu untuk menerapkan rencana pemasaran baru untuk meningkatkan produk.
5. Implementasi kebijakan publik, konsep dasar dari implementasi kebijakan publik mengacu pada tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam sebuah keputusan.

Di dalam suatu pelaksanaan terdapat suatu proses tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci, pelaksanaan biasanya dilakukan setelah perencanaan telah dirasa siap. Secara sederhana pelaksanaan dapat diartikan sebagai penerapan.

Actuating menurut bahasa berarti pengarahannya atau bisa disebut dengan proses pelaksanaan. Sedangkan secara istilah *actuating* yaitu proses mengarahkan karyawan agar mampu bekerja sama melalui kerja yang efektif guna mencapai tujuan lembaga atau organisasi.³⁸ Adapun istilah yang dapat dikelompokkan dalam fungsi ini yaitu *directing, commanding, leading, dan coordinating*.

Actuating merupakan suatu upaya untuk merealisasikan suatu rencana. Hal itu diwujudkan dengan arahan yang dapat memotivasi bagi setiap karyawan untuk melaksanakan kegiatan dalam lembaga atau organisasi, yang sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawab.³⁹ Maka dari itu, *actuating* tidak lepas dari peranan kemampuan *leadership*.

³⁸⁾ Imam Subekti, *Prinsip Actuating Islam dalam Manajemen Pendidikan*, (Perada, 2021), hal. 57.

³⁹⁾ Yohanes Dahki, *Implementasi POAC terhadap Kegiatan Organisasi dalam Mencapai Tujuan tertentu*, (Warta Dharmawangsa, 2016), hal. 5.

Actuating jelas membutuhkan adanya kematangan diri dan pemahaman terhadap karakter manusia yang seringkali cenderung berbeda dengan sifat *dinamis*. Maka dari itu, fungsi *actuating* ternyata jauh lebih rumit dari kelihatannya, karena harus melibatkan fungsi dari *leadership*.

Terry mendefinisikan *actuating* sebagai bentuk tindakan untuk mengusahakan agar seluruh anggota kelompok atau karyawan dapat bekerja sama secara ikhlas serta bergairah guna mencapai tujuan sejalan dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian.⁴⁰ dengan kata lain *actuating* adalah suatu usaha yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan lembaga atau organisasi dengan berdasarkan pedoman perencanaan (*planning*) dan usaha pengorganisasian.

Fungsi *actuating* adalah sebagai elemen *integral* dalam proses organisasi atau kelompok. Proses kegiatan ini bertujuan untuk memberikan dorongan dan kesadaran akan esensi pekerjaan yang dilakukan, yaitu mencapai tujuan yang ditetapkan.⁴¹ Proses ini juga mencakup pemberian motivasi baru dan juga pengarahan, sehingga para pekerja bisa menyadari akan pentingnya pekerjaan mereka dan adanya motivasi bekerja dengan tekun dan baik.

Pada realitanya, kegiatan *actuating* dapat berupa sebagai berikut:⁴²

1. Memberikan dan menjelaskan perintah.
2. Memberikan arahan atau petunjuk dalam proses melaksanakan kegiatan.

⁴⁰⁾ Imam Subekti, *Prinsip Actuating dan Implementasi dalam Manajemen Pendidikan*, (Perada, 2021), hal. 58.

⁴¹⁾ *Ibid.*, hal. 61.

⁴²⁾ Imam Subekti, *Prinsip Actuating dan Implementasi dalam Manajemen Pendidikan*, (Perada, 2021), hal. 62.

3. Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kecakapan, dan keahlian.
4. Memberikan kesempatan dan ikut serta dalam menyumbang tenaga dan pikiran untuk memajukan organisasi atau lembaga.
5. Memberikan koreksi agar setiap personal dapat melakukan tugas-tugasnya secara efisien.

2. Gambaran Umum *Public Relations* atau Humas

Menurut definisi kamus terbitan *Institute of Public Relation* (IPR), sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, terbitan November 1987 “Hubungan masyarakat adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalaknya”.⁴³

Dikutip dari bukunya Reilly:

*Public Relation is a function generally recognized as essential in just about every area of human activity-business, religion, education, government, social and civic welfare.*⁴⁴

Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa *public relations* atau humas merupakan fungsi umum, biasanya digunakan untuk hal penting seperti aktivitas setiap urusan manusia, agama, pendidikan, pemerintah, sosial dan kesejahteraan kewarga-negara. Praktik hubungan masyarakat berupa seni dan ilmu sosial, guna meneliti suatu perjalanan, memprediksi *konsekuensi*,

⁴³) Sandyakala, *Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan*, (Jurnal at-tadbir: Media Hukum dan Pendidikan, 2020), hal 187.

⁴⁴) Robert Reilly, *Public Relations in Action*, (London: Prentice Hall International, 1981), hal. 2

memberikan saran kepada pemimpin, serta mengimplementasikan rencana program dengan melayani kedua belah pihak, baik organisasi atau kepentingan publik.⁴⁵

Prof. Edward L.B menyebutkan bahwa *public relations* atau hubungan masyarakat terbagi atas tiga bentuk: (1) Memberikan penerangan kepada masyarakat (2) Mendorong langsung masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan (3) Usaha-usaha pengintegrasian sikap dan tindakan lembaga pendidikan dan masyarakat.⁴⁶

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *public relations* atau humas dalam dunia pendidikan merupakan pengelolaan yang didalamnya berisi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga lembaga pendidikan dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu lembaga pendidikan. selain itu, humas juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk kegiatan yang didalamnya berisi suatu perencanaan yang menyangkut iktikad baik, simpatisan, dan saling mengerti guna mendapatkan pengertian dan dukungan melalui media komunikasi dan sarana lain (media massa).⁴⁷

Hubungan masyarakat atau *public relations* di negara Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan. Secara *konseptual*, perkembangan humas di Indonesia terjadi pada tahun 1950, hal itu ditandai dengan berdirinya perusahaan

⁴⁵⁾ Maskur, *Manajemen Humas Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hal. 14.

⁴⁶⁾ Edward L. Bernays, *Humas Dalam Dunia Pendidikan*, (Yogyakarta: Mitra Gama Widya, 1998) hal. 13.

⁴⁷⁾ Zakirun Pohan, *Peran Humas (Public Relations) pada Bidang Pendidikan*, (Sintesa: Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan, 2019), hal. 105.

perminyakan negara (pertamina) yang didalamnya berisikan devisi hubungan pemerintahan dan masyarakat. Ditahun 1954 keberadaan humas menjadi bagian penting dalam lembaga kepolisian. Pada tahun 1970-an, humas menjadi bagian wajib di berbagai perusahaan dan lembaga, baik pemerintah maupun swasta. Dari tahun 1970-an sampai dengan saat ini, inilah humas yang menjadi bagian penting dan wajib diseluruh lembaga atau institusi.⁴⁸ Keberadaan humas menjadi tidak asing karena perannya sebagai pusat informasi suatu lembaga yang dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dan menerima informasi.

Hubungan masyarakat dalam dunia pendidikan merupakan proses komunikasi dua arah yang terencana dan sistematis yang dilakukan antara lembaga pendidikan dengan lingkungan internal dan eksternal guna membangun nilai, ketertarikan, pemahaman, serta dukungan terhadap lembaga tersebut. *Public relations* atau humas menjadi wadah yang menghubungkan antara lingkungan lembaga dengan masyarakat. Humas juga disebut sebagai corong dari suatu lembaga dengan fungsi sebagai penyalur informasi. Selain itu, humas juga memiliki peran sebagai penanggung jawab komunikasi antar lembaga pendidikan dengan publik.⁴⁹

Perkembangan humas di lembaga pendidikan tentunya tidak dapat dilepaskan dari peran penting Kolonial Belanda ditahun 1930-an dalam memperkenalkan pendidikan formal disetiap Provinsi Hindia Belanda (Indonesia).⁵⁰ Disini Belanda memperkenalkan sistematis pendidikan meski sifatnya terbatas. Secara pasti

⁴⁸⁾ Juhji, *Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020) hal. 5.

⁴⁹⁾ Zakirun Pohan, *Peran Humas (Public Relations) pada Bidang Pendidikan*, (Sintesa: Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan, 2019), hal. 188.

⁵⁰⁾ Juhji, *Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020) hal. 6.

belum ditemukannya *literatur* yang menjelaskan kapan sebenarnya humas lembaga pendidikan itu dikenal dilingkungan lembaga pendidikan. Akan tetapi, seiring dengan ditetapkannya UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dikenal dengan adanya jalur pendidikan formal, nonformal, serta informasi yang diselenggarakan melalui tatap muka atau jarak jauh, artinya humas lembaga pendidikan mulai dikenal dan diperkenalkan dilembaga pendidikan pada masa-masa terbentuknya Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia.

Dalam Islam istilah komunikasi lebih dikenal dengan konsep *Ta'aruf* (saling mengenal), *Tafahum* (saling memahami), *Taharum* (saling mengasihi), *Ta'awun* (saling kerja sama). Sebagaimana yang telah difirmankan dalam Al Qur'an pada QS. Al-Hujarat ayat 13:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “*Hai kaum manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kalian, terdiri dari laki-laki dan wanita, dan Kami menjadikan kalian bersuku-suku, dan berbangsa-bangsa untuk saling mengenal/memahami, sesungguhnya dihadapan Allah orang yang paling mulia diantara kalian adalah orang yang paling bertaqwa*”⁵¹

Dari ayat diatas dijelaskan bahwa Allah SWT menciptakan kita dengan keadaan sebaik-baiknya ciptaannya baik laki-laki maupun perempuan dari berbagai suku dan bangsa yang berbeda dengan tujuan untuk saling mengenal, mengasihi dan menyayangi satu dengan yang lainnya.

⁵¹) QS. Al Hujarat (49): 13.

Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh lembaga kehumasan adalah berusaha menyampaikan pengertian dan pengetahuan terhadap suatu fakta tentang runtutan situasi dan kondisi dengan sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh simpatisan dari kejadian tersebut. Maka dari itu, dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa humas mempunyai ruang lingkup yang terbatas. Peran humas hanya sebagai “pelengkap” yang bertanggung jawab dalam menjawab segala peristiwa yang terjadi dalam suatu lembaga. Hal ini menyebabkan tidak adanya ruang khusus bagi humas untuk berkembang, karena pada dasarnya humas hanya untuk menyampaikan pesan lembaga kepada masyarakat.

Public relations mempunyai ruang lingkup yang luas, yang mempunyai peran aktif baik urusan internal maupun eksternal, yakni untuk membantu memberikan relasi kepada masyarakat luas.⁵² Hal tersebut memberikan gambaran bahwa *public relations* mempunyai ruang gerak yang luas yang akan membantu berkembangnya humas dan lembaga tersebut. Persamaan keduanya baik *public relations* maupun humas yaitu sama-sama membangun komunikasi dua arah antara suatu lembaga dengan masyarakat.

3. Peran Humas pada Lembaga Pendidikan

Hubungan masyarakat dalam bidang pendidikan meliputi pembicaraan hubungan masyarakat yang didalamnya berisikan *problematika* pendidikan. Jadi pada kegiatan humas mestinya terkandung suatu bentuk komunikasi. Humas

⁵²⁾ Mizane, Dina, dkk., *Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Strategi kehumasan*, (Jurnal Komunikasi, 2019), hal. 157.

pendidikan bukan hanya terjadi disekolah saja, akan tetapi dapat menyangkut semua bentuk komunikasi yang berkaitan dengan masalah pendidikan.⁵³

Humas atau *public relations* pada dasarnya sangat dibutuhkan di dalam suatu perusahaan guna membangun *image* positif.⁵⁴ Tidak hanya dalam sebuah perusahaan, pada semua lembaga sosial misal lembaga pendidikan yang merupakan suatu wadah untuk menyalurkan ilmu pada generasi penerus bangsa tentunya memerlukan adanya fungsi *public relations* atau humas.

Humas dalam lembaga pendidikan mempunyai peran untuk memasarkan dan membangun citra yang baik, tujuannya agar masyarakat dapat percaya pada lembaga pendidikan tersebut. Selain itu, humas dalam lembaga pendidikan berperan untuk membina dan mengelola komunikasi serta hubungan yang baik antara publik internal seperti karyawan dan guru. Peran humas tidak hanya dianalogikan sekedar penghubung atau mediator, tetapi juga sebagai panca indra. Jika sebagai mediator, praktik berjalannya *public relations* dipahami sebagai pihak yang menghubungkan suatu organisasi dengan publik luar.⁵⁵ Karena hubungan yang baik dalam publik internal sangat dibutuhkan untuk membangun dan menjaga lembaga itu sendiri. Di waktu bersamaan humas juga mempunyai peran untuk menjaga serta membina hubungan baik kepihak eksternal lembaga pendidikan. Hal ini bertujuan agar lembaga pendidikan dapat memperoleh kepercayaan lebih dari masyarakat. *Manifestasi* dari hal tersebut dapat dilakukan

⁵³⁾ Afnan Dikhorir, *Fungsi Humas Desa sebagai Pengelola Informasi di era Keterbukaan Informasi Publik*, (Jurnal Soshum Intensif, 2019), hal. 106.

⁵⁴⁾ Ishak, Aswad, *Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi*, (Jurnal Aspikom, 2012), hal. 375.

⁵⁵⁾ Hartini, *Upaya Perhumas dalam Meningkatkan Kompetensi Public Relations*, (Makna: Jurnal Kajian Komunikasi, Kajian, dan Budaya, 2019) hal. 34.

dalam bentuk menjalin hubungan yang erat dan mendengar keinginan serta opini masyarakat.

Public relations atau hubungan masyarakat merupakan hal yang vital di dalam suatu lembaga, karena humas berhubungan erat dalam membentuk suatu opini. Dalam prakteknya seorang kehumasan harus memiliki keterampilan dalam membuat suatu opini, pandangan yang berkaitan dengan bidangnya, dan berhubungan dengan citra dari suatu lembaga. *Public relations* juga sangat menentukan perwajahan dari lembaga tersebut. menurut pandangan masyarakat luas *public relations* atau humas merupakan salah satu *font liner* yang sifatnya penting guna berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan kata lain, *public relations* juga berperan dalam membangun hubungan, khususnya hubungan komunikasi antara lembaga dengan masyarakat luas.

Bila dalam suatu lembaga tidak memiliki humas sebenarnya bukan tidak mungkin bagi lembaga tersebut untuk bisa menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Namun, tanpa adanya *public relations* atau humas dapat memberikan dampak terhadap fungsi-fungsi hubungan masyarakat yang akan tidak tertangani dengan baik, bahkan hal yang lebih parahnya lagi dapat menimbulkan *miss communication* dengan masyarakat. Oleh karena itulah *public relations* hadir guna dapat memberikan dampak yang baik bagi lembaga dan masyarakat luas.

4. Fungsi Humas pada Lembaga Pendidikan

Sebagai sebuah kumpulan manusia, secara *struktural* fungsi hubungan masyarakat adalah bagian *integral* suatu lembaga atau organisasi. Sebagaimana

orang mengatakan bahwa kehumasan sangat terkait langsung dengan fungsi manajemen.⁵⁶ Fungsi humas menurut Irving Smith Kogan dalam artikelnya berjudul *Public Relations* mengatakan bahwa fungsi pokok humas antara lain adalah “fungsi manajemen sebagai peneliti dan penilai selera dan sikap masyarakat, menyelaraskan kebijakan organisasi dengan kepentingan umum, serta merumuskan dan melaksanakan suatu program kerja untuk mendapatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat”.⁵⁷

Fungsi hubungan masyarakat dalam lembaga pendidikan dari paparan diatas dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan organisasi dari suatu instansi guna menciptakan relasi yang harmonis dengan masyarakat atau pihak-pihak tertentu diluar instansi lembaga tersebut, tujuannya supaya mendapatkan dukungan terhadap efektifitas dan efesiensi implementasi kerja secara sukarela.

Di era global dimana segala sesuatu meningkat secara signifikan dalam masalah pendidikan ataupun teknologi memberikan dampak perubahan-perubahan pada aspek kehidupan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan juga harus mampu menyeimbangi perubahan tersebut. Pada era baru ini, lembaga pendidikan juga harus selangkah lebih berani menghadapi persoalan global yang mungkin timbul akibat dampak perubahan pada aspek kehidupan masyarakat. paling tidak lembaga pendidikan dapat mengantisipasi adanya opini negatif dari masyarakat. Untuk menghadapi persoalan global dan menjawab akan opini negatif dari masyarakat lembaga pendidikan diperlukan *public relations* sebagai fungsi manajemen.

⁵⁶⁾ Mizane, Dina, dkk., *Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Strategi kehumasan*, (Jurnal Komunikasi, 2019), hal. 154.

⁵⁷⁾ Wina Puspita, Soegiarto, dkk., *Peran Humas di Lembaga Pendidikan*, (Communicologi: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2019), hal. 52.

Berkaitan dengan hal tersebut *public relations* atau humas secara rinci berfungsi sebagai berikut⁵⁸:

- a. Menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara lembaga pendidikan dengan orang tua peserta didik. Harapannya supaya semua program-program dari lembaga pendidikan mendapatkan dukungan lebih dari orang tua peserta didik.
- b. Mendukung segala kegiatan pengelolaan lembaga pendidikan (manajemen sekolah) dalam upaya mencapai tujuan bersama melalui mitra komite lembaga pendidikan.
- c. Mengidentifikasi opini, persepsi atau tanggapan masyarakat terhadap instansi lembaga.
- d. Memberikan pelayanan publik serta sumbangsih sebaik mungkin, dan ide kreatif yang dapat bermanfaat bagi keberlangsungannya lembaga.
- e. Menyebarkan informasi akan keberhasilan program-program lembaga pendidikan baik intrakurikuler ataupun ekstrakurikuler.

5. Peran Humas dalam Meningkatkan Citra di Lembaga Pendidikan

Pada dasarnya hubungan masyarakat atau *public relations* dalam lembaga pendidikan mempunyai peranan penting dalam memasarkan dan menumbuhkan citra positif sehingga masyarakat dapat percaya pada lembaga tersebut. Selain itu, *public relations* dalam lembaga pendidikan juga berperan untuk membina dan mengondisikan komunikasi yang baik dengan publik internal maupun eksternal. Menurut Dozier dan Broom peranan humas dibagi atas empat point yaitu:

⁵⁸) Juhji, Bernatheta Nadeak, dkk., *Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020), hal. 7-8.

- a. *Expert Prescriber*, membantu perusahaan atau lembaga dalam mencari solusi guna menyelesaikan suatu masalah yang berhubungan dengan publik.
- b. *Communication Fasilitator*, merupakan suatu tindakan dari *fasilitator* atau *mediator* untuk membantu pihak manajemen dalam mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat.
- c. *Problem sloving process fasilitator*, yaitu tindakan dalam membantu pemimpin lembaga misal sebagai penasehat (*adviser*) ketika akan mengambil atau mengesekusi suatu masalah.
- d. *Communication Tecnicion*, adalah proses penyediaan teknis komunikasi yang pelaksanaanya tergantung masing-masing bagian, mulai dari pemimpin sampai ke anggota.⁵⁹

Kegiatan humas yang dilakukan di lembaga pendidikan bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan semua lapisan masyarakat. Sementara keberadaan humas akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, yaitu pengelola pendidikan dan masyarakat. Adanya humas akan memberikan dorongan berupa partisipasi aktif yang positif bagi masyarakat, hal itu dapat memberikan dampak adanya berbagai bantuan yang datang setelah adanya respons yang datang ke masyarakat atau publik.

Keberadaan *public relations* atau hubungan masyarakat tidak hanya untuk membina hubungan dengan pihak luar. Namun sangat penting guna memberikan informasi ke pihak internal lembaga misalnya kepada karyawan atau guru. Jadi sudah jelas bahwa dalam *public relations* terdapat suatu bentuk usaha untuk

⁵⁹⁾ Wina Puspita, Soegiarto, dkk., *Peran Humas di Lembaga Pendidikan*, (Communicologi: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2019), hal. 54.

mewujudkan suatu hubungan yang harmonis antara lembaga pendidikan dengan pihak luar. hal tersebut bertujuan agar lembaga pendidikan dapat meminimalisir opini kurang baik dari publik atau masyarakat.⁶⁰

Hubungan masyarakat berperan aktif dalam menghubungkan antara lembaga dengan *stakeholder*, yaitu dengan berusaha menginformasikan aktivitas lembaga secara terbuka ke publik, serta mengumpulkan saran dan harapan para *stakeholder* yang nantinya akan dijadikan acuan perumusan dalam rangka pengembangan lembaga yang lebih baik lagi. Berdasarkan dari penjelasan diatas maka citra positif begitu dibutuhkan bagi setiap lembaga. Karena citra yang positif mampu memberikan dampak yang baik bagi suatu lembaga.

Citra dari suatu lembaga pendidikan dimulai dari identitas yang terciptan melalui pemimpinnya, nama lembaga, dan tampilan lainnya seperti penampilan media publikasi baik visual maupun audio. Identitas dari lembaga juga bisa berbentuk non fisik misalnya berbentuk nilai-nilai dan filosofis apa yang dibangun, pelayanan, gaya kerja, dan komunikasi internal maupun eksternal. Identitas dari suatu lembaga akan memberikan pancaran citra (*image*) kepada publik, antara lain dimata *user* (pengguna), komunitas, media, penyumbang dana, staff, dan pemerintah sehingga jadilah citra lembaga.

Berdasarkan paparan diatas, semua pihak mempunyai peran dalam membangun citra (*image*) lembaga, dan *publik relations* sangatlah berperan dalam meningkatkan citra lembaga tersebut. Karena pada dasarnya citra baik dari suatu lembaga akan timbul jika semua pihak dapat ikut andil dalam mengkondisikan.

⁶⁰⁾ Rahmat Kriyantono, *Kontruksi Humas dalam tata kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di era keterbukaan Informasi Publik*, (Jurnal Pekommas, 2020), hal. 120.

Peran yang diambil dari masing-masing elemen atau *stakeholder* harus berdasarkan pada kepentingan output, tanggung jawab sosial, lingkungan yang religius, serta komunikasi konstruktif antar lembaga internal maupun eksternal.

e. Strategi Kegiatan Humas di Lembaga Pendidikan

Membangun citra yang positif merupakan tujuan utama aktivitas *public relations* dalam menjalankan perannya di perusahaan atau di lembaga pendidikan yang diwakilinya. Hubungan masyarakat menjadi langkah terbaik bagi suatu organisasi dalam menjaga dan memelihara citra di dunia pendidikan. Selain itu, humas diharapkan dapat menciptakan citra positif di mata masyarakat.⁶¹

Dalam melaksanakan perannya, humas juga memerlukan perencanaan yang matang dalam menyusun strategi yang akan digunakan. Penentuan strategi harus mempertimbangkan situasi yang sedang terjadi agar mampu mengatasi berbagai masalah dan krisis sesuai dengan kondisi organisasi. Strategi humas yang diterapkan selama adanya masalah diharapkan dapat memberikan hasil setelah berakhirnya masalah, namun tidak menutup kemungkinan bahwa organisasi bisa mencapai hasil yang diinginkan sebelum masalah benar-benar berakhir. Strategi yang harus diupayakan humas di lembaga pendidikan memerlukan beberapa pendekatan agar berhasil dalam membangun citra. Menurut Sagala, terdapat lima langkah dalam formulasi perumusan strategi, yaitu:⁶²

- a. Perumusan misi (*mission determination*), yaitu pencitraan bagaimana seharusnya sekolah bereksistensi.

⁶¹⁾ Nur Izza, *Strategi Komunikasi Humas dalam membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan*, (Idaarah, 2018), hal. 54.

⁶²⁾ Emha Surya Histining dan Meylia Elizabeth Ranu, *Membangun Citra SMK melalui peran dan Strategi Humas* (Studi SMK 1 Sooko Mojokerto), hal. 4.

- b. *Assesment* lingkungan eksternal (*environmental eksternal*), mengakomodasi kebutuhan lingkungan akan mutu pendidikan yang dapat disediakan oleh sekolah.
- c. *Assesment* organisasi (*organizations assesment*), yaitu merumuskan serta mendayagunakan sumber daya sekolah secara optimal.
- d. Perumusan tujuan khusus (*objective setting*), merupakan penjabaran dari pencapaian misi sekolah yang ditampakkan dalam tujuan sekolah dan tujuan tiap-tiap mata pelajaran.
- e. Penentuan strategi (*strategi setting*), memilih strategi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menyediakan anggaran, sarana, dan prasarana, maupun fasilitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut.

Sedangkan untuk melaksanakan strategi yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Humas mengetahui secara transparan mengenai rincian, pola, perencanaan, kebijakan, keputusan yang diambil.
- b. Humas akan memberikan informasi mewakili lembaga pendidikan tersebut.
- c. Pimpinan atau staf humas selalu diikutsertakan menghadiri setiap rapat atau pertemuan pada tingkat pimpinan agar dapat secara langsung mengetahui tujuan organisasi yang dicapai dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- d. Humas diberikan fungsi koordinasi secara langsung dengan kepala lembaga pendidikan.
- e. Humas harus bertindak secara proaktif dan dinamis.

- f. Humas berperan melakukan tindakan mulai dari memonitor, merekam, menganalisa, menelaah hingga mengevaluasi setiap reaksi *feed back*.

Strategi hubungan masyarakat tidak terlepas dari adanya komunikasi yang baik dengan pihak internal lembaga pendidikan. Dalam mewujudkan strategi membangun citra, diperlukan kerja sama seluruh internal lembaga. Bukan humas saja yang menjalankannya, namun guru, staf, dan siswa juga harus turut memberikan kontribusi dalam meningkatkan citra positif dimata publik.

1. Penelitian yang Relevan

Penelitian tentang manajemen humas dalam membangun citra bukanlah merupakan bentuk penelitian yang sama sekali baru, namun sudah ada penelitian yang dilakukan dengan tema yang sama. Berikut peneliti paparkan beberapa penelitian terdahulu yang membahas manajemen humas dalam membangun citra suatu lembaga:

1. Penelitian Kurnia Rini dari Universitas Tribhuana Tunggaladewi dengan judul “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuana Tunggaladewi” penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 kemudian di sahkan pada tahun 2017 akhir. Penelitian ini memulai dengan tinjauan litelatur tentang peran humas dalam meningkatkan citra universitas, termasuk teori komunikasi organisasi dan konsep terkait branding dan reputasi. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada penggunaan metode pendekatan yang digunakan yaitu dengan metode pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data.

Responden utama adalah mahasiswa aktif dari berbagai fakultas di universitas Tribhuana Tunggaladewi.⁶³

2. Penelitian Rahmat Handin Setya Purwo dari Universitas Surabaya penelitian ini dilakukan pada 2020 dengan mengangkat judul tentang “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur”. Hasil dari penelitian ini adalah mengkaji tujuan untuk menganalisa peran humas dalam meningkatkan citra positif Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur melalui strategi komunikasi yang efektif. Dalam penelitian ini menggunakan metode yang sama seperti yang dilakukan penulis yaitu dengan metode kualitatif. Metode penelitian ini melibatkan wawancara dengan praktisi humas dan analisis konten media masa yang terkait dengan BPSDM. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas strategi komunikasi humas dalam memperkuat citra positif lembaga tersebut.⁶⁴
3. Penelitian Lina Sinantra dari Universitas Kristen Satya Wacana pada tahun 2020 dengan judul “Kajian Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan citra perguruan tinggi swasta di Jawa Tengah, mencari strategi komunikasi yang digunakan, menganalisis persepsi masyarakat terhadap perguruan tinggi swasta di Jawa

⁶³⁾ Kurnia Rini, *Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuana Tunggaladewi*, (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2017).

⁶⁴⁾ Rahmat Handin, *Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur*, (Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, 2020).

Tengah, dan mengevaluasi dampak dari kegiatan humas dalam membangun citra. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian dengan mencari studi kasus, melakukan survei, mengadakan wawancara, dan menganalisis materi. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya pemahaman yang mendalam tentang peran humas dalam meningkatkan citra, dan memberikan rekomendasi bagi perguruan tinggi swasta di Jawa Tengah dalam meningkatkan efektivitas kegiatan humas.⁶⁵

4. Penelitian dari Israyati Tresna Ningsih pada tahun 2018 dengan judul “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPE Sumpiuh Banyumas”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran humas dalam meningkatkan citra SMK YPE Sumpiuh Banyumas. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam praktiknya fokus penelitian ini yaitu dengan mendalami penggalihan data dari staf humas, guru, siswa, dan stakeholder terkait lainnya. Analisis dilakukan dengan teknik content analysis untuk menemukan pola dan tema dalam peran humas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas sangat signifikan dalam meningkatkan citra sekolah melalui kegiatan seperti penyuluhan, promosi, dan pengelolaan informasi.⁶⁶
5. Terakhir penelitian Neni Utami dengan judul “Penerapan Manajemen POAC pada Usaha Dawet Semar di Kabupaten Blitar”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 dengan hasil penelitian ini menunjukkan

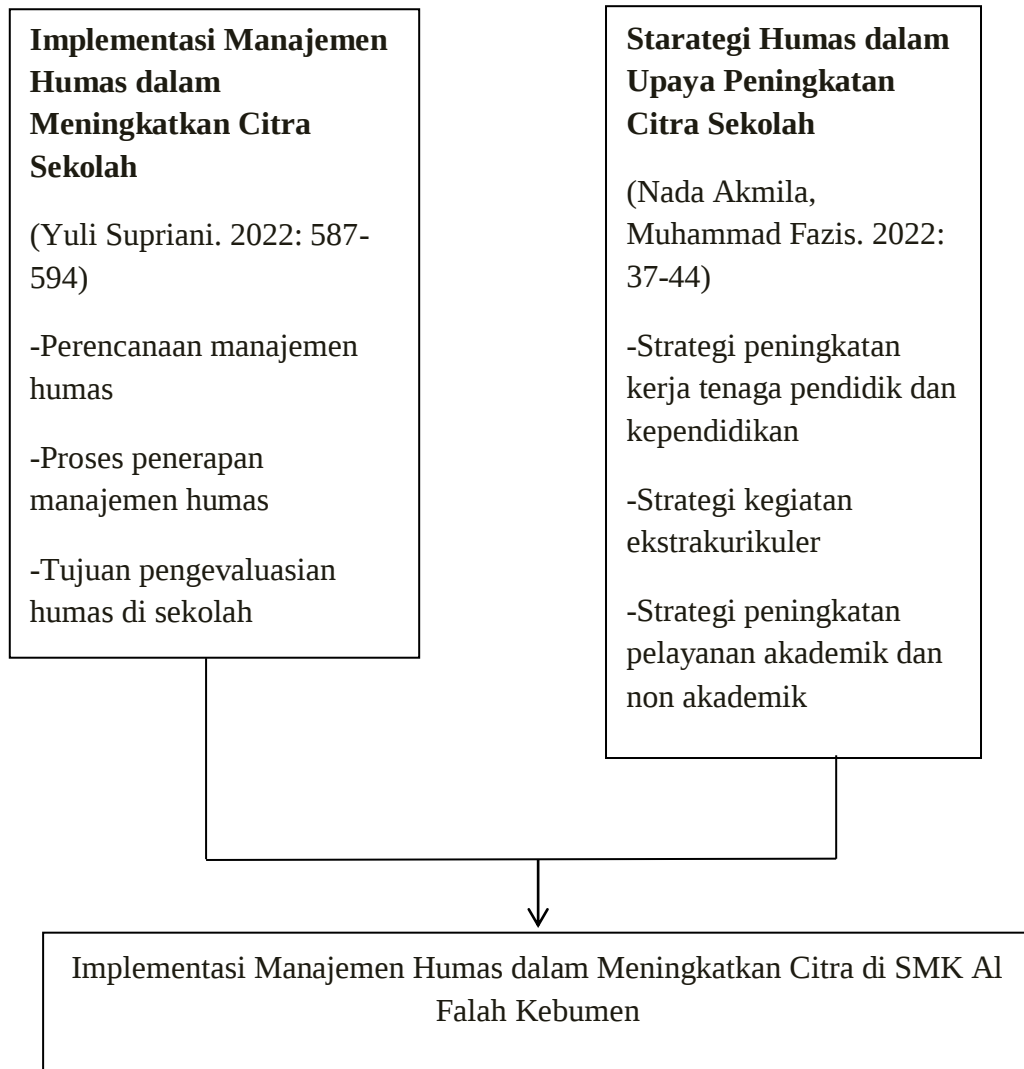
⁶⁵⁾ Lina Sinantra, *Kajian Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah*, (Scriptura, 2020).

⁶⁶⁾ Israyati Tresna, *Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPE Sumpiuh Banyumas*, (Economic Education Analysis Journal, 2018).

bagaimana proses perencanaan yang dilakukan oleh pemilik Dawet Semar, termasuk penetapan tujuan jangka pendek, dan jangka panjang serta strategi yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode yang sama seperti yang digunakan penulis yaitu dengan metode kualitatif. Selanjutnya penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam penerapan manajemen POAC pada usaha Dawet Semar.⁶⁷

⁶⁷) Neni Utami, *Penerapan Manajemen POAC pada Usaha Dawet Semar di Kabupaten Blitar*, (Jurnal Penelitian Ekonomi, 2023).

2. Kerangka Teori



Gambar 2. 1

Kerangka Teori