

**PERAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI MI AL-HIDAYAH MANGLI JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan S. Pd.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

**MU'JIZATUL MUKARROMAH
NIM T20153007**

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
MEI 2019**

**PERAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI MI AL-HIDAYAH MANGLI JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan S. Pd.
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

MU'JIZATUL MUKARROMAH
NIM T20153007

Menyetujui
Dosen Pembimbing,



Dr. Hj. St. Rodliyah, M. Pd.
NIP 19680911199903 2 001

PERAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI MI AL-HIDAYAH MANGLI JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan S. Pd.
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Senin

Tanggal : 27 Mei 2019

Tim Penguji

Ketua,



Drs. H. D. Fajar Ahwa, M. Pd. I.
NIP 19650221199103 1 003

Sekretaris,



Shidiq Ardianta, M. Pd.
NIP 19880823201903 1 009

Anggota

1. Prof. Dr. H. Mahjuddin, M. Pd. I. Penguji Utama

2. Dr. Hj. St. Rodliyah, M. Pd. Dosen Pembimbing



Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,



Dr. H. Mukmah, M. Pd. I.
NIP 19640311199903 2 001

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: ... “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya..” (Q.S. Al-Maidah: 2)*

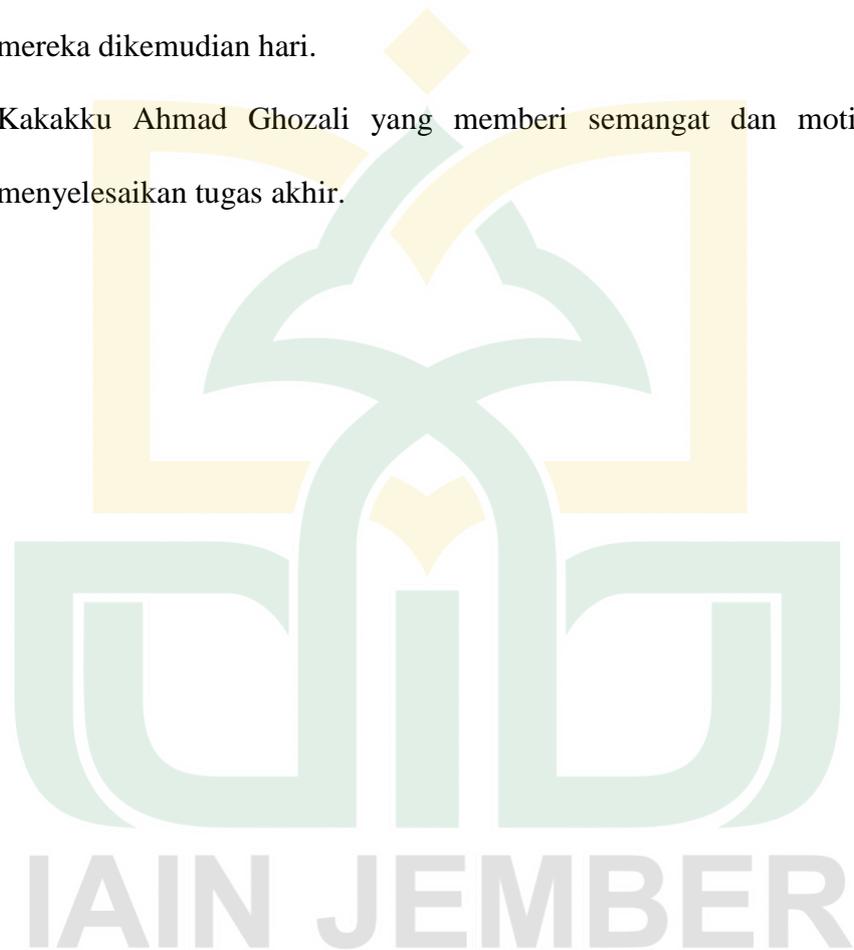


* Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung : CV J-ART, 2004), 50.

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibuku tercinta Rosyidah dan bapakku Muhammad yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat untuk hidup sukses dan lebih baik dari mereka dikemudian hari.
2. Kakaku Ahmad Ghozali yang memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt. Tuhan semesta alam, yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sebuah skripsi dengan judul “*Peran Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember*” dapat terselesaikan dengan baik dan semoga bermanfaat. Selawat serta salam semoga ercurahkan kepada baginda Rosulullah Saw. sebagai suri tauladan bagi umat Islam, yang senantiasa diharapkan syafaatnya kelak di hari kiamat.

Patut penulis sampaikan terima kasih dengan penuh hormat atas selesainya penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S. E., M. M. selaku Rektor IAIN Jember yang telah memberi fasilitas dalam menimba ilmu selama di IAIN Jember.
2. Dr. Hj. Mukni’ah, M. Pd. I. selaku Ketua Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Jember yang telah memberi izin untuk melakukan penyusunan skripsi.
3. Dr. Hj. St. Rodliyah, M. Pd. selaku dosen pembimbing yang senantiasa mencurahkan ide-ide dan kritik konstruktifnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Nuruddin, M. Pd. I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberi dorongan sehingga terselesainya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Jember yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bkal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.
6. Semua civitas akademika IAIN Jember yang telah memberikan ilmu serta fasilitas yang bermanfaat, semoga menjadi berkah keselamatan dunia maupun akhirat.
7. Bpk Abdul Mu'is, S. Ag., M. Si. selaku Kepala Perpustakaan IAIN Jember yang telah menyediakan berbagai literatur dalam penyusunan skripsi.
8. Bpk Musahra selaku Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember yang telah memberikan izin penelitian di MI Al-Hidayah Mangli Jember.
9. Bpk dan Ibu guru tidak tekecuali dari SD, SMP, MA sampai di kampus IAIN yang telah mendidikku hingga bisa menyelesaikan gelar sarjana S1.
10. Semua teman-teman dan sahabat khususnya kelas C-1 yang telah banyak membantu dengan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, hanya kepada Allah SWT penulis memohon ampunan, taufik, dan hidayah-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mendatangkan barokah bagi penulis dan pembaca, kendati skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan. Untuk memperbaiki hal tersebut, dengan besar harapan penulis menunggu tegur konstruktif kepada segenap pembaca karya tulis ilmiah ini.

Jember, 27 Mei 2019

Mu'jizatul Mukarromah
NIM T20153007

ABSTRAK

Mu'jizatul Mukarromah, 2019: *Peran Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.*

Humas merupakan jembatan penghubung utama antara sekolah dengan masyarakat. Tanpa adanya humas sekolah tidak akan bisa mencapai tujuannya dengan baik, adanya peran humas dapat mengembangkan madrasah menjadi madrasah yang berkualitas dan dipercayai oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat, humas memiliki tugas yang tidak mudah, meningkatkan dan mempertahankan eksistensi sebuah lembaga pendidikan juga tergantung kepada kontribusi dan peran serta humas dalam lembaga pendidikan tersebut.

Fokus penelitian: 1) Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember? 2) Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember?

Tujuan penelitian: 1) Mendeskripsikan peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember. 2) Mendeskripsikan peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode penentuan subyek penelitian secara *Purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini: 1) Peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember terbukti dengan keakraban dan rasa kekeluargaan yang terjalin dengan harmonis. Keharmonisan ditunjukkan dengan diadakannya rapat atau musawarah setiap proses pengambilan keputusan serta melibatkan masyarakat setiap diadakannya sebuah program. 2) Peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember. Terbukti komunikasi yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung baik kepada publik internal maupun eksternal. Komunikasi yang dilakukan dalam lingkup internal dengan musyawarah dan pemberitahuan secara langsung dari atasan mengenai tugas. Sedangkan dalam lingkup eksternal dapat menggunakan media elektronik, seperti handphone adanya group WhatsApp antara guru kelas dengan wali murid.

DAFTAR ISI

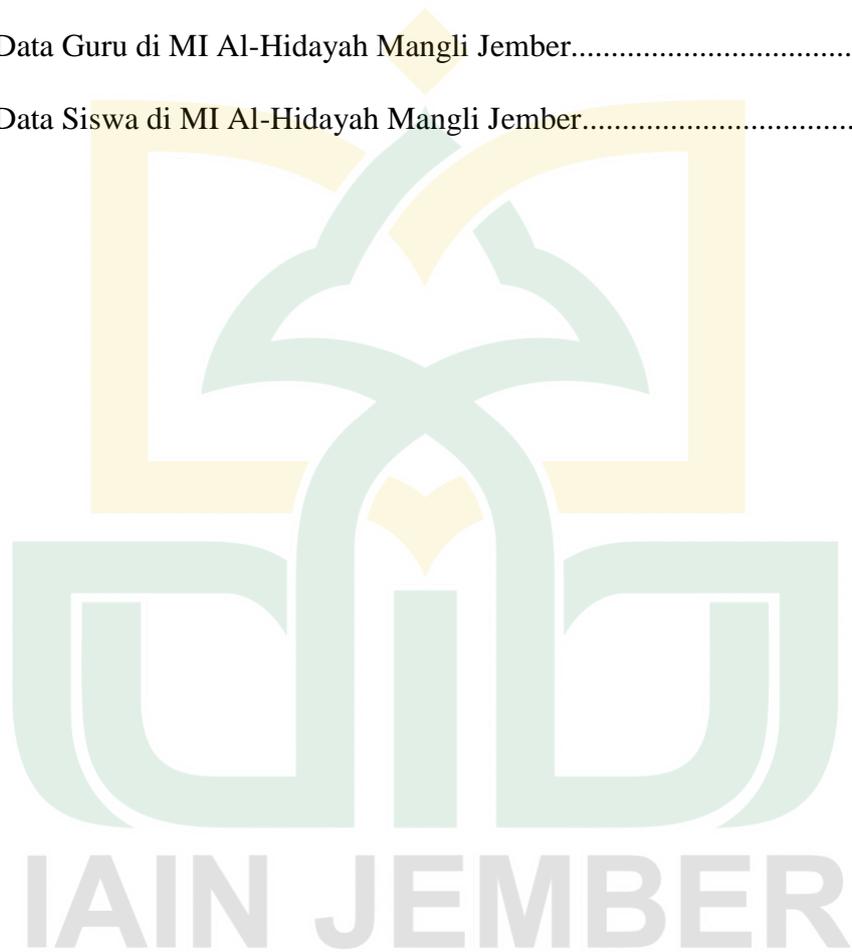
	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	19
1. Manajemen Hubungan Masyarakat	19

a.	Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat.....	19
b.	Tujuan Manajemen Hubungan Masyarakat	21
c.	Fungsi Manajemen Hubungan Masyarakat.....	22
d.	Peran Manajemen Hubungan Masyarakat	27
2.	Kepercayaan Masyarakat	33
a.	Pengertian Kepercayaan Masyarakat	33
b.	Komponen Kepercayaan	35
1)	Kejujuran	35
2)	Komitmen.....	36
3.	Peran Manajemen Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat	37
BAB III	METODE PENELITIAN	40
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
B.	Lokasi Penelitian.....	41
C.	Subjek Penelitian.....	42
D.	Teknik Pengumpulan Data	43
E.	Analisis Data	47
F.	Keabsahan Data	48
G.	Tahap-tahap Penelitian.....	49
BAB IV	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	52
A.	Gambaran Objek Penelitian	52
1.	Sejarah Berdirinya MI Al-Hidayah Mangli Jember.....	52
2.	Profil MI Al-Hidayah	53

3. Visi dan Misi MI Al-Hidayah Mangli Jember	54
4. Struktur Organisasi MI Al-Hidayah Mangli Jember.....	56
5. Data Guru MI Al-Hidayah Mangli Jember	57
6. Data Siswa MI Al-Hidayah Mangli Jember.....	58
B. Penyajian Data dan Analisis	59
C. Pembahasan Temuan.....	76
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran-saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92
1. Pernyataan Keaslian Tulisan.....	92
2. Matrik Penelitian.....	93
3. Pedoman Wawancara.....	94
4. Dokumen Foto.....	95
5. Denah.....	102
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	103
7. Surat Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi	104
8. Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian.....	105
9. Biodata Penulis	106

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal.
2.1.	Kajian Terdahulu.....	16
4.1.	Data Guru di MI Al-Hidayah Mangli Jember.....	57
4.2.	Data Siswa di MI Al-Hidayah Mangli Jember.....	58



DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal.
4.1	Struktur MI Al-Hidayah Mangli Jember.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen hubungan masyarakat adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya.² Oleh sebab itu, kegiatan humas di lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari manajemen, begitu juga manajemen tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya humas.

Hubungan sekolah dan masyarakat pada hakikatnya merupakan sesuatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Dalam hal ini, sekolah sebagai sistem sosial merupakan bagian integral dari sistem sosial yang lebih besar yaitu masyarakat. Sekolah dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan sekolah atau pendidikan secara efektif dan efisien. Sebaliknya sekolah juga harus menunjang pencapaian tujuan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan pendidikan.

Oleh karena itu, sekolah berkewajiban untuk memberi penerangan tentang tujuan-tujuan, program-program, kebutuhan serta keadaan masyarakat. Sebaliknya sekolah juga harus mengetahui dengan jelas apa kebutuhan,

²Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, (Malang: UMM Press, 2010), 9.

harapan, dan tuntutan masyarakat, terutama terhadap sekolah. Dengan perkataan lain, antara sekolah dan masyarakat harus dibina suatu hubungan yang harmonis.³

Keterlibatan masyarakat mempunyai peran yang cukup besar bagi perkembangan organisasi dimasa yang akan datang. Begitu juga dengan sekolah, sekolah bisa dikatakan sukses jika mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Karena bagaimanapun juga pendidikan adalah tanggung jawab bersama antara orangtua, sekolah dan masyarakat.

Dengan adanya persaingan dalam lembaga pendidikan yang tinggi, maka perlu adanya hubungan masyarakat yang baik, karena pentingnya dukungan dan minat masyarakat terhadap pendidikan. Telah diatur dalam Undang Undang Dasar Sistem Pendidikan Nasional pasal 8 dan pasal 9 No 20 tahun 2003 tentang Hak dan Kewajiban Masyarakat dinyatakan bahwa, “Masyarakat berhak berperan serta dalam perancangan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan. Masyarakat berkewajiban memberikan dukungan sumber daya dalam penyelenggaraan pendidikan.”⁴

Memang tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat dan sekolah mempunyai keterkaitan dan saling berperan satu sama lain. Apalagi pada zaman sekarang ini, pemerintah telah menyerukan bahwa pendidikan adalah tanggung jawab antara pemerintah, orang tua, dan masyarakat. Sedangkan Kaufman mengemukakan bahwa partner pendidikan tidak terdiri dari ketiga

³ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Roskarya, 2012), 50.

⁴ Direktorat Jendral Pendidikan Islam Departemen Agama RI, *Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*, 2006, 10.

komponen tersebut, melainkan terdiri dari para guru, para siswa, dan para orang tua (masyarakat).⁵ Alasan Kaufman karena Pemerintah sudah bisa diwakili dengan guru sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS).

Al-quran telah menjelaskan bagaimana cara manusia untuk saling mengingatkan dan bekerja sama. Dari itu peneliti mengutip Al-Quran surat An-Nahl ayat 125 yang berbunyi:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ
 إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya: serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan perjalanan yang baik, dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dandialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.⁶

Dari landasan aturan ini dapat dilihat betapa pentingnya peran sekolah dalam melibatkan konsumen pendidikan, masyarakat juga menjadi kontrol bagi lembaga pendidikan dalam menjalankan proses pembelajaran. Hal ini selain sebagai pemicu daya tarik masyarakat terhadap madrasah, juga sebagai prinsip transparansi bagi madrasah sendiri dalam melaksanakan sistem pendidikan.

Peran hubungan masyarakat diperlukan sebagai alat manajemen, karena merupakan bagian integral dari suatu perusahaan atau organisasi yang

⁵ Made Pidarta, *Manajemen Pendidikan Indonesia*, (Jakarta: PT Bina Aksara, 1988), 190.

⁶ Departemen Agama, *Al-QuranTerjemah*, (Jakarta: Jabal, 2010), 16: 125.

tidak dapat dipisahkan.⁷ Hal itu menjadikan peran hubungan masyarakat begitu penting karena dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang dapat dilakukan antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan khalayak atau masyarakat dalam hal berbagai informasi. Humas lembaga pendidikan dalam hal ini dituntut selalu profesional dalam mengelola informasi sehingga terwujudnya citra positif lembaga.⁸

Sekolah dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja atau sungguh-sungguh secara pembinaan secara kontinue untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya dari publik pada khususnya. Hubungan masyarakat sebagai penghubung dari pihak sekolah dengan masyarakat harus dipelihara dengan baik, karena sekolah akan selalu berhubungan dengan masyarakat dan tidak bisa lepas sebagai patner sekolah dalam mencapai kesuksesan.⁹

Pentingnya sekolah untuk terus memberikan informasi kepada masyarakat tidak hanya mengenai program-program sekolah, terkait problem yang dihadapi sekolah juga penting untuk diketahui masyarakat. Karena maju mundurnya sekolah masih ditentukan oleh tingkat partisipasi masyarakat terhadap sekolah.¹⁰

Banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan dewasa ini, baik pendidikan umum maupun pendidikan berbasis Islam, menuntut lembaga

⁷ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 19

⁸ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, 23.

⁹ Daryanto dan Mohammad Farid, *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. (Yogyakarta: Gava Media, 2013), 145.

¹⁰ M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan*, (Lombok: Holistica, 2012), 97.

pendidikan untuk dapat mempertahankan eksistensinya ditengah persaingan akademis, tidak hanya berusaha untuk bertahan, namun lembaga pendidikan khususnya Islam harus mampu meningkatkan kualitas lembaganya agar tetap dilirik dan diminati oleh masyarakat sekitar sekolah maupun masyarakat luas utamanya masyarakat Mangli.

Berdasarkan survey awal, yang dilakukan peneliti melalui wawancara kepada pak Robby Hidayat H selaku wakil kepala Madrasah, menyatakan bahwa:

“MI Al-Hidayah mempunyai program unggulan yang dapat merangsang minat peserta didik pada Lembaga Pendidikan MI Al-Hidayah ini, sehingga dengan program unggulan tersebut akan mudah menarik simpati masyarakat untuk mempercayai Lembaga Pendidikan MI Al-Hidayah untuk membimbing dan mendidik putra-putrinya. Program Humas yang menjadi unggulan tersebut, antara lain: Darling dan Drum band”.¹¹

Madrasah Ibtidaiyah Al-Hidayah Mangli Jember merupakan salah satu madrasah ibtidaiyah swasta yang berada di Mangli. Madrasah tersebut terletak berdampingan dengan Sekolah Dasar Negeri Mangli I, II, dan III. Karena letak MI Al-Hidayah yang berdampingan dengan sekolah dasar negeri yang berkualitas dan juga dianggap bersaing maka MI Al-Hidayah dibandingkan dan dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan eksistensinya MI Al-Hidayah mempunyai program-program unggulan yang dapat menjadikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk mempercayai lembaga pendidikan tersebut dalam hal membimbing dan mendidik putra-putrinya. Program Humas unggulan yang ada, antara lain:

¹¹ Robby, wawancara, Guru Madrasah Ibtidaiyah Al-Hidayah, tanggal 10 Januari 2019.

Darling (*tadarus keliling*) dan Drum band. Peran humas sebagai media komunikasi dan sosialisasi madrasah terhadap masyarakat serta menambah pengetahuan masyarakat mengenai madrasah. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan yang dilaksanakan madrasah.

Berpijak dari latar belakang masalah diatas maka perlulah kiranya untuk di adakan penelitian di MI AL-Hidayah sebagai lembaga pendidikan dalam peranannya terhadap kepercayaan masyarakat. Hal tersebut mendorong penulis untuk meneliti lebih jauh tentang *Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.*

B. Fokus Penelitian

Adapun masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli ?
2. Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.¹² Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli.
2. Untuk mendiskripsikan peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistik.¹³

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

¹²Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 45.

¹³Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini sebagai wacana akademik terkait peran manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai informasi yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pendidikan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang telah dipelajari.

b. Bagi Lembaga

1) MI Al-Hidayah

Penelitian ini bermanfaat agar nantinya dapat direfleksikan kepada kegiatan hubungan masyarakat yang ada, sehingga dengan itu pula diharapkan dapat meningkatkan kualitas keseluruhan aktivitas proses manajemen hubungan masyarakat yang ada. Serta mengupayakan peran sebagai manajemen hubungan masyarakat yang lebih berkualitas, hingga akhirnya dapat menambah kepercayaan masyarakat dengan adanya kemajuan dan restasi-prestasi yang diraih oleh madrasah.

2) Institut Agama Islam Negeri Jember

a) Sebagai tambahan literatur bagi pihak lembaga dan mahasiswa IAIN Jember yang ingin mengembangkan di bidang ilmu pendidikan.

b) Dapat memberikan stimulus dan dinamika wacana mahasiswa IAIN Jember.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat untuk pengetahuan dan penanaman kesadaran akan pentingnya kesadaran berpendidikan bagi generasi muda sebagai penerus bangsa.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.¹⁴

1. Manajemen hubungan masyarakat

Manajemen hubungan masyarakat dalam penelitian ini adalah suatu sistem yang dibentuk dalam usaha melakukan atau menjalankan perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan, serta pengkoordinasian suatu tugas untuk membina hubungan harmonis dan komunikasi yang baik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Kepercayaan masyarakat

Kepercayaan masyarakat dalam penelitian ini adalah suatu hal yang diyakini oleh masyarakat karena mempunyai integritas dan kualitas tinggi.

Jadi yang dimaksud dengan peran manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah tugas

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

yang dilakukan oleh humas untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada kualitas madrasah dan menarik simpati masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam pedoman karya ilmiah berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah bentuk deskriptif naratif adalah sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan. Yang terdiri dari latar belakang masalah, kemudian fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab dua tentang kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu yang memuat penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini dan kajian teori yang digunakan sebagai perspektif oleh peneliti, yaitu tentang Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al-Hidayah Mangli Jember.

Bab tiga menjelaskan penyajian metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan terakhir adalah tahap-tahap penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Metode penelitian merupakan acuan yang harus diikuti guna menjawab pertanyaan dalam fokus penelitian.

Bab empat tentang penyajian data dan analisis data yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian secara empiris yang terdiri dari gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data, serta akhiri dengan pembahasan temuan dari lapangan. Bab ini berfungsi sebagai bahan kajian untuk memaparkan data yang diperoleh guna menemukan kesimpulan.

Bab lima adalah bab terakhir atau penutup yang di dalamnya berisi kesimpulan dan saran-saran. Bab ini untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian berupa kesimpulan, dengan kesimpulan ini akan dapat membantu makna dari penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya skripsi ini diakhiri daftar pustaka dan lampiran-lampiran sebagai pendukung di dalam pemenuhan kelengkapan data skripsi.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Langkah ini dilakukan, agar dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.¹⁵ Berdasarkan tinjauan terhadap hasil penelitian terdahulu ada beberapa hasil penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

1. Muhammad Ahsin. 2011. *Manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sekitar sekolah di Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang*.¹⁶

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan datanya menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penyajian data serta validitas kesimpulan bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat internal yang efektif memberikan kontribusi terhadap kelancaran hubungan sekolah dengan masyarakat eksternal. Dengan demikian, lahirlah sejumlah

¹⁵ Ibid.,47-48.

¹⁶ Muhammad Ahsin Mansur, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Sekitar Sekolah di Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang*, Skripsi, IAIN Walisongo Semarang: Fakultas Tarbiyah, 2011.

kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat untuk menggalang partisipasi masyarakat di Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Hubungan sekolah dengan masyarakat internal yang efektif memberikan kontribusi terhadap kelancaran hubungan sekolah dengan masyarakat eksternal. Melalui kebebasan berkomunikasi di lingkungan internal sekolah, semua warga sekolah mempunyai kesempatan yang sama untuk berkreasi dan mengeluarkan pendapat. Manajemen Humas dimulai dengan perencanaan partisipatif dan pengorganisasian dalam bentuk panitia pelaksanaan dengan melibatkan semua unsur sekolah yang terkait

Adapun perbedaan Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan ialah penelitian tersebut lebih fokus pada peran humas dalam partisipasi masyarakat dan metode penelitian tersebut menggunakan metode observasi partisipan. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang manajemen hubungan masyarakat dan pendekatan Kualitatif.

2. Novi Rahmawati. 2016. *Manajemen humas dalam membangun kepercayaan wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta*.¹⁷

Penelitian ini fokus pada fungsi, peranan, upaya dan strategi manajemen humas serta kesan para wali siswa terhadap kondisi humas di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta, metode penelitian

¹⁷ Novi Rahmawati, *Manajemen Humas Dalam Membangun Kepercayaan Wali Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah, 2016.

yang digunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa fungsi manajemen humas dalam membangun kepercayaan wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta yaitu berfungsi sebagai Pembina komunikasi antara pihak madrasah dengan warga madrasah maupun masyarakat pada umumnya. Sedangkan peran manajemen humas dalam membangun kepercayaan wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta yaitu sebagai: communicator, pembina hubungan (relationship), back up manajemen, menciptakan citra (good image maker). Tanggapan para wali siswa terhadap kondisi humas di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta dapat dilihat dari sebagian besar wali siswa yang beranggapan bahwa humas Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta sudah baik dan dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab

Adapun perbedaan dari penelitian tersebut yakni lebih fokus pada tanggapan para wali siswa terhadap kondisi humas dan penelitian tersebut menggunakan metode wawancara mendalam. Sedangkan persamaan penelitian yang akan dilakukan lebih menekankan pada peran humas dalam membina hubungan dan komunikasi dengan publik internal dan eksternal.

3. Mutrika. 2016. *Peran hubungan masyarakat dalam mempromosikan pendidikan islam melalui media massa di Sekolah Dasar Al-Baitul Amin Jember.*¹⁸

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. penelitian ini mendeskripsikan tentang peranan humas dalam mempromosikan lembaga islam melalui media cetak yaitu; Radar Jember, Banner, Stiker, dan Buletin. dan media online menggunakan halaman blog dan facebook.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa peranan humas dalam mempromosikan pendidikan Islam melalui media cetak adalah dengan menggunakan beberapa media yaitu; Radar Jember, Banner, Stiker, dan Buletin. Peranan humas dalam mempromosikan pendidikan Islam melalui media online menggunakan, halaman blog dan facebook

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni lebih fokus pada peran humas yang mempromosikan lembaga pendidikan dengan menggunakan media massa cetak dan online serta jenis penelitiannya fenomenologis. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti peran hubungan masyarakat dan pendekatan kualitatif.

¹⁸ Mutrika, *Peran Hubungan Masyarakat dalam Mempromosikan Pendidikan Islam Melalui Media Massa di Sekolah Dasar Al-Baitul Amin Jember*, IAIN Jember: Fakultas Tarbiyah 2016.

Ketiga penelitian tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Ahsin Mansur, 2011, dengan judul “Manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sekitar sekolah di Madrasah Aliyah Mu’allimin Mu’allimat Rembang”	<p>a. Hubungan sekolah dengan masyarakat internal yang efektif memberikan kontribusi terhadap kelancaran hubungan sekolah dengan masyarakat eksternal. Melalui kebebasan berkomunikasi di lingkungan internal sekolah, semua warga sekolah mempunyai kesempatan yang sama untuk berkreasi dan mengeluarkan pendapat.</p> <p>b. Manajemen Humas dimulai dengan perencanaan partisipatif dan pengorganisasi</p>	<p>a. Meneliti tentang manajemen hubungan masyarakat</p> <p>b. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif</p>	<p>a. Penelitian ini menggunakan metode observasi partisipan</p> <p>b. Penelitian ini lebih focus pada peran humas dalam partisipasi masyarakat</p>

		an dalam bentuk panitia pelaksanaan dengan melibatkan semua unsur sekolah yang terkait. ¹⁹		
2.	Novi Rahmawati, 2016, dengan judul, “Manajemen humas dalam membangun kepercayaan wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta”	a. Fungsi manajemen humas dalam membangun kepercayaan wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta yaitu berfungsi sebagai Pembina komunikasi antara pihak madrasah dengan warga madrasah maupun masyarakat pada umumnya. Sedangkan Peran Manajemen humas dalam membangun kepercayaan wali siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta	a. Meneliti tentang manajemen hubungan masyarakat b. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	a. Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam b. Penelitian ini lebih focus pada tanggapan para wali siswa terhadap kondisi humas

¹⁹ Muhammad Ahsin Mansur, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Sekitar Sekolah di Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang*, Skripsi, IAIN Walisongo Semarang: Fakultas Tarbiyah, 2011.

		<p>yaitu sebagai: communicator, pembina hubungan (relationship), back up manajemen, Menciptakan citra (good image maker). Tanggapan para wali siswa terhadap kondisi humas di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta dapat dilihat dari sebagian besar wali siswa yang beranggapan bahwa humas Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta sudah baik dan dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.²⁰</p>		
3.	Murtika, 2016, dengan judul “Peran hubungan masyarakat dalam	a. Peranan humas dalam mempromosikan pendidikan Islam melalui media cetak	a. Meneliti tentang peran hubungan masyarakat b. Penelitian ini	a. Penelitian ini jenis fenomenologi b. Penelitian ini

²⁰ Novi Rahmawati, *Manajemen Humas Dalam Membangun Kepercayaan Wali Siswa di Madrasah Aliyah Negri Gandekan Bantul Yogyakarta*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah, 2016.

	mempromosikan pendidikan Islam melalui media massa di Sekolah Dasar Al-Baitul Amien”.	adalah dengan menggunakan beberapa media yaitu; Radar Jember, Banner, Stiker, dan Buletin. b. Peranan humas dalam mempromosikan pendidikan Islam melalui media online menggunakan, halaman blog dan facebook. ²¹	menggunakan pendekatan kualitatif	lebih fokus pada peran humas dalam promosi media massa
--	---	--	-----------------------------------	--

B. Kajian Teori

Kajian teori berisikan tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai prespektif dalam penelitian. Pembahasan teori yang terkait dengan penelitian secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.²²

Kajian teori yang dibahas dalam penelitian ini meliputi, (1). Manajemen Hubungan Masyarakat (2). Kepercayaan Masyarakat. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

1. Manajemen Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat

Setiap kegiatan dalam organisasi membutuhkan manajemen, begitu juga dalam kegiatan hubungan masyarakat di lembaga

²¹ Mutrika, *Peran Hubungan Masyarakat dalam Mempromosikan Pendidikan Islam Melalui Media Massa di Sekolah Dasar Al-Baitul Amin Jember*, IAIN Jember: Fakultas Tarbiyah 2016.

²² Tim Penyusun, *Pedoman*, 74.

pendidikan. Menurut Ruslan, Manajemen hubungan masyarakat adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya.²³

Manajemen humas Menurut Mc Elreath, berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, melalui dari pertemuan kelompok kecil hingga terkait dengan konferensi Internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari penyelenggaraan open house hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga mengenaikasikan manajemen krisis.²⁴

Humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/ organisasi.²⁵ Secara lebih umum dikatakan bahwa hubungan sekolah dan masyarakat diartikan sebagai suatu proses komunikasi dengan tujuan meningkatkan pengertian warga masyarakat tentang kebutuhan dan praktik pendidikan serta berupaya dalam memperbaiki sekolah.²⁶

²³Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, 11.

²⁴Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, 31.

²⁵Ibid., 110.

²⁶Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2014), 278.

Jadi manajemen hubungan masyarakat adalah suatu fungsi manajemen sebagai proses komunikasi yang dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap suatu organisasi atau pendidikan.

b. Tujuan Manajemen Hubungan Masyarakat

Secara umum hubungan sekolah dan masyarakat memiliki tujuan yang hendak dicapai yakni berupa peningkatan mutu pendidikan, sehingga pada gilirannya masyarakat akan merasakan dampak langsung dari kemajuan tersebut. Oteng mengungkapkan bahwa hubungan sekolah dan masyarakat memiliki tujuan antara lain:²⁷

- 1) Mengembangkan pemahaman tentang maksud dan sasaran-sasaran dari sekolah
- 2) Menilai program sekolah dengan kata-kata kebutuhan telah terpenuhi
- 3) Mempersatukan orang tua, murid, serta guru-guru memenuhi kebutuhan perkembangan peserta didik
- 4) Mengembangkan kesadaran akan pentingnya pendidikan sekolah dalam era pembangunan
- 5) Membangun dan memelihara kepercayaan terhadap sekolah
- 6) Memberitahu masyarakat tentang pekerjaan sekolah
- 7) Mengarahkan bantuan dan dukungan bagi pemeliharaan dan peningkatan program sekolah.

²⁷ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, 280.

Sedangkan menurut Mulyasa, Hubungan sekolah dengan masyarakat bertujuan antara lain:²⁸

- 1) Memajukan kualitas pembelajaran.
- 2) Memperkokoh tujuan serta meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat.
- 3) Menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan sekolah

Pada tahap perencanaan program humas, hal pertama yang harus dilakukan adalah penetapan tujuan. Frida Kusumastuti menyebutkan tujuan humas, yaitu sebagai berikut:²⁹

- 1) Terpeliharanya saling pengertian
- 2) Menjaga dan membentuk saling percaya
- 3) Memelihara dan menciptakan kerja sama

Dengan demikian tujuan humas pada intinya adalah mewujudkan dan memelihara hubungan saling percaya dengan publik dalam rangka menjalin kerja sama yang baik.

c. Fungsi Manajemen Hubungan Masyarakat

Fungsi pokok atau tahapan-tahapan dalam manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengerakan, pengkoordinasi, pengarahan, dan pengawasan dalam konteks kegiatan di lembaga pendidikan.³⁰

²⁸ E Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2002), 50.

²⁹ Zainal Mukarrom, *Manajemen Public Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 55.

³⁰ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, 11-14.

1) Fungsi perencanaan

Perencanaan menurut Gibson mencakup kegiatan menentukan sasaran dan alat sesuai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan pada fungsi manajemen humas di lembaga pendidikan merupakan kesepakatan dan pengertian di antara personil lembaga pendidikan tentang apa yang harus dicapai organisasi.

Dalam menyusun perencanaan harus melibatkan banyak orang yang harus menghasilkan program-program lembaga pendidikan, meliputi: program yang berpusat pada siswa, kurikulum, pembelajaran, supervisi, keuangan, sarana dan prasarana, kepegawaian, layanan khusus, hubungan masyarakat dan lain-lain.

2) Fungsi pengorganisasian

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan membagi tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam kerja sama di lembaga pendidikan. Kegiatan pengorganisasian bertujuan menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai dengan prinsip manajemen lembaga pendidikan. Fungsi pengorganisasian meliputi: pembagian tugas kepada masing-masing pihak, membentuk bagian, mendelegasikan, serta mendapatkan wewenang dan tanggung jawab, sistem komunikasi, serta

mengkoordinir kerja setiap karyawan di dalam suatu tim kerja yang solid dan terorganisir.

Langkah-langkah mendasar dalam mengorganisasi program-program di lembaga pendidikan menurut Gorton yaitu menentukan tugas, parameter waktu dan kebutuhan, jabatan dan tanggungjawab, merinci hubungan dan kewenangan, hubungan kepengawasan, hubungan komunikasi. Sedangkan prinsip pengorganisasian adalah organisasi lembaga pendidikan mempunyai tujuan jelas, tujuan lembaga pendidikan dapat dipahami dengan jelas dan diterima setiap tenaga pengajar dan karyawan, termasuk siswa dan orang tua siswa.

3) Fungsi penggerakan

Menurut Davis menggerakkan adalah kemampuan pemimpin membujuk orang-orang mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan penuh semangat. Tugas menggerakkan dilakukan pemimpin lembaga pendidikan, karena itu kepemimpinan lembaga pendidikan mempunyai peran yang sangat penting dalam menggerakkan karyawan, tenaga pengajar melaksanakan program kerja.

4) Fungsi pengkoordinasian

Menurut Gie pengkoordinasian adalah rangkaian aktivitas menghubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan orang-orang dan pekerjaannya sehingga semuanya berlangsung secara tertib dan

seirama menuju ke arah tercapai tujuan tanpa terjadi kekacauan, percekocokan, dan kekosongan kerja. Pengkoordinasian lembaga pendidikan adalah mempersatukan rangkaian aktivitas penyelenggaraan di lembaga pendidikan dan pembelajaran dengan menghubungkan dan meyelaraskan orang-orang dan pekerjaannya sehingga semuanya berlangsung secara tertib terarah tercapainya maksud yang telah ditetapkan. Koordinasi dapat diwujudkan dengan cara: rapat lengkap, pertemuan berkala, pembentukan panitia jika diperlukan, wawancara kepada bawahan, dan intruksi, sehingga kemampuan kepemimpinan lembaga pendidikan dalam mengorganisasikan program kerja lembaga pendidikan menjadi demikian penting.

5) Fungsi pengarahan

Pengarahan dilakukan agar kegiatan yang dilakukan bersama tetap melalui jalur yang ditetapkan, tidak terjadi penyimpangan yang dapat menimbulkan terjadinya pemborosan.

Menurut Segala kegiatan pengarahan antara lain: memberikan petunjuk dalam melaksanakan suatu kegiatan, memberikan dan menjelaskan perintah, memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan kepada pegawai agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas, memberikan kesempatan ikut serta menyumbangkan tenaga dan pikiran, memberikan koreksi agar setiap personil melaksanakan tugas-tugasnya secara efisien.

Sebagai pengarah para pemimpin lembaga pendidikan tersebut berada pada tingkat pimpinan eksekutif tertinggi pada lembaga pendidikan tersebut.

6) Fungsi pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai salah satu kegiatan untuk mengetahui realisasi perilaku tenaga pengajar dan karyawan dalam organisasi lembaga pendidikan. Secara umum pengawasan diartikan dengan upaya mengendalikan, membina dan pelurusan sebagai upaya mengendalikan kualitas pendidikan. Menurut Johson mengemukakan, pengawasan merupakan fungsi sistem yang melakukan penyesuaian terhadap rencana, mengusahakan agar penyimpangan-penyimpangan tujuan sistem hanya dalam batas-batas yang dapat ditoleransi. Pendapat tersebut menegaskan, pengawasan sebagai kendali performance petugas, proses, dan output sesuai dengan rencana, walaupun ada penyimpangan hal itu diusahakan agar tidak lebih dari batas yang dapat ditoleransi.

Dikaitkan dengan pemahaman Manajemen Humas (Management of Public Relations), apabila dikaitkan ditinjau dari segi selain fungsi manajemen dan proses dalam kegiatan komunikasi (yang merupakan faktor utama yang dapat menentukan kelancaran proses manajemen dalam fungsi kehumasan dari lembaga yang diwakilinya), Pada umumnya

manajemen humas melalui fungsi atau beberapa tahapan-tahapan sebagai berikut:³¹

- 1) Perencanaan (planning)
- 2) Pengorganisasian (organizing)
- 3) Pengkomunikasian (communicating)
- 4) Pengawasan (controlling)
- 5) Dan penilaian (evaluating).

Fungsi utama dari manajemen public relations adalah mengevaluasi dan mengantisipasi efek dari setiap tujuan usulan, kebijakan, perencanaan dan kepentingan kegiatan pihak organisasi dengan pihak publiknya. Artinya manajemen PR harus berupaya agar usulan (proposal) tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, dan metode yang tepat serta efektif dari sudut pandangan tindakan public relations.³²

d. Peran Manajemen Hubungan Masyarakat

Menurut Rosady Ruslan, peranan public relations dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori yaitu:³³

- 1) Penasehat ahli (*expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar public relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam menyelesaikan masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

³¹ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, 25.

³² Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, 41.

³³ *Ibid*, 20-21.

2) Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Praktisi PR (*public relation*) bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3) Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)

Peranan praktisi PR (*public relation*) dalam proses pemecahan persoalan public relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4) Teknisi komunikasi (*communication technician*)

Peranan komunikasi *communication technician* ini menjadikan praktisi PR (*public relation*) sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Sedangkan menurut Zulkarnain Nasution, peran humas di lembaga pendidikan ke depan antara lain:³⁴

- 1) Membina hubungan harmonis kepada publik internal (dalam lingkungan lembaga pendidikan, seperti: dosen/ guru, tenaga administrasi, dan siswa), dan hubungan kepada publik eksternal (di

³⁴ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, 24.

luar lembaga pendidikan, seperti: orang tua siswa, dan di luar lembaga pendidikan).

- 2) Membina komunikasi dua arah kepada publik internal (dosen/ guru, karyawan, dan mahasiswa/ siswa) dan publik eksternal (lembaga/ luar instansi, masyarakat dan media massa) dengan menyebarkan pesan, informasi dan publikasi hasil penelitian, dan berbagai kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan pimpinan.
- 3) Mengidentifikasi dan menganalisis suatu opini atau berbagai persoalan, baik yang ada di lembaga pendidikan maupun yang ada di masyarakat.
- 4) Berkemampuan mendengar keinginan atau aspirasi-aspirasi yang terdapat di dalam masyarakat.
- 5) Bersikap terampil dalam menterjemahkan kebijakan-kebijakan pimpinan dengan baik.

Dari lima peran humas tersebut peneliti hanya mengkaji dua peran yaitu:

- a) Peran humas membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal

Sasaran hubungan masyarakat adalah sasaran komunikasi manajemen. Dalam usaha mencapai tujuan manajemen secara efektif, manusia-manusia yang menjadi sasaran hubungan masyarakat dibagi menjadi kelompok manusia besar, disebut khalayak dalam dan khalayak luar. Khalayak dalam (internal

public) adalah khalayak yang bergiat di dalam organisasi yang pada umumnya merupakan karyawan, sedangkan khalayak luar (eksternal *public*) adalah mereka yang berada di luar organisasi, tetapi ada hubungannya dengan organisasi.³⁵

(1) Hubungan ke dalam (*publik internal*)

Hubungan ke dalam pada umumnya adalah hubungan dengan para karyawan. Kepala humas harus berkomunikasi langsung dengan para karyawan dan senantiasa mengadakan kontak pribadi (*personal contact*). Dengan senantiasa berkomunikasi dengan mereka akan dapat diketahui sikap, pendapat, kesulitan, keinginan, perasaan, dan harapannya.

(2) Hubungan ke luar (*publik eksternal*)

Hubungan ke luar atau bisa disebut *external public relations* dilakukan dengan khalayak diluar organisasi. Khalayak yang menjadi sasaran pembinaan hubungan bergantung pada sifat dan ruang lingkup organisasi itu sendiri.

b) Membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal

Komunikasi dua arah timbal balik merupakan faktor utama bagi keberhasilan seorang manajer humas dalam melakukan proses kegiatan manajemen kehumasan yang diwakilinya. Komunikasi timbal balik juga merupakan media, sekaligus memperlancar fungsi

³⁵ Onong Uehjana Effendy, Ilmu Komunikasi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 135.

dan peranan *Public Relations* dalam hal penyampaian pesan, informasi, publikasi dan sebagainya.³⁶

(1) Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antarpribadi ataupun komunikasi kelompok. Juga komunikasi bisa merupakan proses komunikasi primer maupun sekunder (menggunakan media nirmassa).³⁷

Kepala humas sebagai wakil organisasi harus menciptakan dan selanjutnya membina komunikasi dua arah, baik secara vertikal maupun horizontal. Secara vertikal disatu pihak ia menyebarkan informasi seluas-luasnya kepada para karyawan. Sedangkan di lain pihak ia menampung semua keluhan, tanggapan, keinginan para karyawan, kemudian menyampaikannya kepada pimpinan organisasi untuk memecahkan segala permasalahannya. Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi ke bawah (*downward communication*), informasi dapat dilakukan dengan.³⁸

³⁶ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, XIV.

³⁷ Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, (Jakarta: PT Grasindo, 2014), 6.

³⁸ Onong Uehjana Effendy, *Ilmu Komunikasi*, 136.

- (a) Mengadakan rapat
- (b) Memasang pengumuman
- (c) Menerbitkan majalah intern

Dalam rangka membina komunikasi ke atas (upward communication) untuk mengetahui opini para karyawan dapat dilakukan dengan:

- (a) Mengadakan pertemuan untuk menampung pendapat
 - (b) Rubrik khusus dalam majalah intern, semacam kontak pembaca, tetapi khusus di isi oleh karyawan
 - (c) Kotak saran (suggestion box) untuk menampung saran-saran bagi kepentingan karyawan.
- (2) Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat daripada pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting saja.³⁹

- (a) Komunikasi dari organisasi kepada khalayak.

Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada

³⁹ Khomsahrial Romli, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, 7.

hubungan batin. Komunikasi ini dapat melalui berbagai bentuk, seperti: majalah organisasi; pers release, artikel surat kabar atau majalah; pidato radio; film dokumenter; brosur; leaflet; poster; konferensi pers.

(b) Komunikasi dari khalayak kepada organisasi.

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

2. Kepercayaan Masyarakat

a. Pengertian kepercayaan masyarakat

Kepercayaan dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai arti anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar atau nyata.⁴⁰ Kepercayaan secara umum dapat dipandang sebagai kemungkinan subjektif, yang diyakini individu bahwa suatu objek atau peristiwa memiliki karakteristik tertentu.⁴¹ Kepercayaan melibatkan hubungan antara objek yang dipercaya dan karakteristik tertentu. Kepercayaan melibatkan hubungan antara objek yang dipercaya dan karakteristik yang membedakannya.

Menurut Suwarman, kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk yang memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut perkaitan objek-atribut (object-attribute linkage), yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara

⁴⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bsar Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 856.

⁴¹ Ahmad Sihabudin, *Komunikasi AntarBudaya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 39.

sebuah objek dengan atributnya yang relevan.⁴² Sementara Women dan Minor mendefinisikan, kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.⁴³ Kepercayaan masyarakat dibentuk oleh masyarakat sendiri melalui beberapa pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan terkait citra, reputasi dan kualitas pendidikan yang memiliki kekuatan untuk membentuk kepercayaan.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan dapat diartikan sebagai kepercayaan kepada pihak lain dikarenakan pihak tersebut mempunyai integritas yang tinggi, konsisten, berkompeten, jujur, adil, dan bertanggung jawab.

Pengertian masyarakat menurut etimologi berasal dari bahasa arab “syarikat” yang mengandung arti berhubungan, pembentukan suatu kelompok, golongan atau kumpulan.⁴⁴ Sedangkan dalam kamus Umum Bahasa Indonesia, masyarakat adalah sekumpulan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan dan aturan-aturan tertentu.⁴⁵

Dengan demikian pengertian kepercayaan masyarakat adalah keyakinan masyarakat terhadap suatu hal yang memiliki kualitas dan integritas yang tinggi.

⁴² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, (Ghalia Indonesia, Bogor, 2011), 165-166.

⁴³ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), 201.

⁴⁴ Sidi Gazalba, *Masyarakat Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1976), 11.

⁴⁵ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 636.

b. Komponen kepercayaan

Green yang dikutip oleh Fasochah menyatakan bahwa komponen-komponen kepercayaan adalah:⁴⁶

1) Kejujuran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kejujuran adalah sifat (keadaan) jujur, ketulusan (hati), kelurusan (hati).⁴⁷ Imam Al-Qusairi mengatakan bahwa kata shadiq “orang yang jujur” berasal dari kata shidq “kejujuran”. Kata shiddiq adalah bentuk penekanan (mubalaghah) dari shadiq dan berarti orang yang mendominasi kejujuran. Dengan demikian, di dalam jiwa seseorang yang jujur itu terdapat komponen nilai ruhani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji.⁴⁸

Perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya tersebut atau integritas. Kejujuran dan integritas bagaikan dua sisi mata uang. Seseorang tidak cukup hanya memiliki keikhlasan dan kejujuran, tetapi dibutuhkan juga nilai pendorong lainnya, yaitu integritas. Akibatnya, mereka siap menghadapi risiko dan seluruh akibatnya dia hadapi dengan gagah berani, kebanggaan, dan penuh suka cita,

⁴⁶ Fasochah, Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu, (jurnal manajemen akuntansi, no. 13, 2013), hlm 1.

⁴⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 479.

⁴⁸ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Gema Insani Press, Jakarta, 2002), 80.

dan tidak pernah terpikirkan untuk melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain.⁴⁹

2) Komitmen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, komitmen adalah perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu.⁵⁰ Komitmen adalah hasrat (*desire*) untuk mempertahankan keterhubungan dalam jangka panjang (*enduring desire*). Hubungan komitmen digambarkan sebagai konseptualisasi komitmen dalam pertukaran sosial (*social exchange*). Dengan adanya komitmen diharapkan hubungan dengan pihak lain akan berlangsung secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama untuk mempertahankan nilai-nilai hubungan. Komitmen juga dipandang sebagai suatu hal yang penting dalam perilaku konsumen dan organisasi.⁵¹

Komitmen harus datang dari atas. Kata “dari atas” ini memiliki dua arti. Pertama, dalam proses “dari atas” berarti klien, yaitu investor proyek, yang memiliki harapan yang jelas akan perilaku dan interaksi kontraktor utama dengan masyarakat, dan pada gilirannya, kontraktor pertama akan membebankan harapan tersebut terhadap subkontraktor, serta pemasok. Kedua, kata “dari atas” berarti tingkatan teratas pada perusahaan yang terlibat. Kepada eksekutif dan anggota utama dewan direksi harus benar-benar

⁴⁹ Ibid., 81.

⁵⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 584.

⁵¹ Nurul Widyawati, *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan*, (Jurnal Ekitas, Vol. 12, 2008), 79-80.

memiliki komitmen atas praktik hubungan masyarakat yang baik dan perusahaan harus benar-benar transparan dengan komitmen.⁵²

3. Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.

Pentingnya hubungan sekolah dengan masyarakat dalam hal ini ditangani bagian humas pada sekolah. Kita harus menyadari bahwa masyarakat memiliki peranan yang sangat penting terhadap keberadaan, kelangsungan bahkan kemajuan lembaga pendidikan. Setidaknya salah satu parameter penentu nasib lembaga pendidikan adalah masyarakat. Apabila lembaga pendidikan maju, hampir bisa dipastikan salah satu faktor keberhasilan tersebut adalah keterlibatan masyarakat yang maksimal. Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu kunci kemajuan lembaga pendidikan dan harus dikelola dengan baik.⁵³ Adapun hal tersebut sebagai berikut:

- a. Hubungan sekolah dengan masyarakat yang baik harus menjadi perhatian terus menerus dari setiap kepala sekolah dan stafnya. Untuk menjaga keharmonisan hubungan tersebut, keberadaan bagian humas dalam suatu lembaga sekolah menjadi penting.⁵⁴ Tujuan yang hendak dicapai hubungan sekolah adalah menjalin dan meningkatkan hubungan harmonis antara orang tua siswa dengan guru-guru dalam

⁵² Anne Gregory, *Public Realations Dalam Praktik*, (Surabaya : Penerbit Erlangga, 2004), 105.

⁵³ Elfridawati Mai Duhani, *Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (MIT) As-Salam Ambon*, (a l - i l t i z a m , Vol.1, No.1, Juni 2016), 33-34.

⁵⁴ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, 31.

memenuhi kebutuhan anak didik serta membangun kesan positif untuk memelihara kepercayaan terhadap sekolah.⁵⁵

- b. Humas merupakan pengembangan dan pemeliharaan kerjasama yang efisien untuk menyampaikan saluran informasi dua arah. Bertujuan memberikan pemahaman antara pihak sekolah (guru, karyawan, dan siswa) dan masyarakat (orang tua, masyarakat sekitar, dan lembaga lain di luar sekolah).⁵⁶

Manajemen humas mempunyai peranan besar bagi perkembangan lembaga pendidikan karena bagaimanapun suatu lembaga tidak mungkin berkembang dengan baik tanpa adanya hubungan baik dengan masyarakat sekitar apalagi lembaga pendidikan madrasah.⁵⁷ Menurut E. Mulyasa, model manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya, dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah. Simpati masyarakat akan tumbuh melalui upaya-upaya sekolah dalam menjalin hubungan secara intensif dan proaktif disamping membangun citra lembaga yang baik.⁵⁸

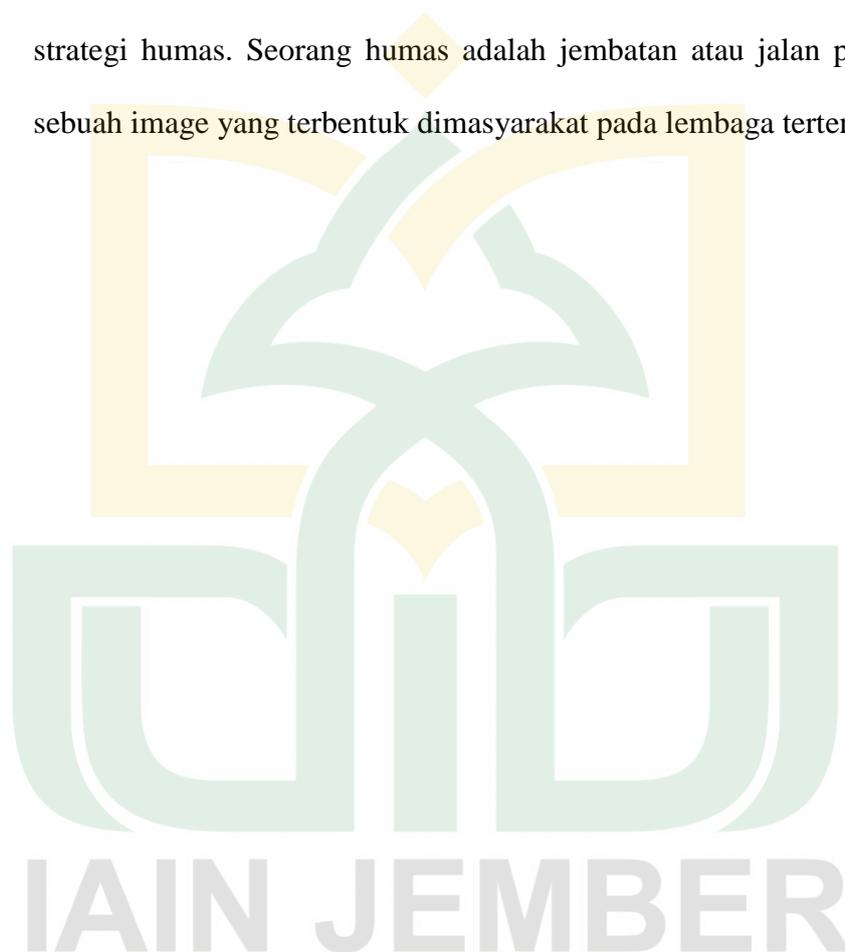
⁵⁵ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*, 32.

⁵⁶ *Ibid.*, 32.

⁵⁷ Elfridawati Mai Dhuhani, *Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (MIT) As-Salam Ambon*, 34.

⁵⁸ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 164.

Pentingnya menerapkan strategi public relations ini dalam memasarkan pendidikan disetiap Lembaga yang membutuhkan kinerja seorang humas untuk membantu jalannya suatu program kerja, dan juga humas dapat mempertahankan citra suatu lembaga di lembaga tersebut, sehingga suatu lembaga itu dapat di kenal dan di percaya publik dengan strategi humas. Seorang humas adalah jembatan atau jalan pertama dari sebuah image yang terbentuk dimasyarakat pada lembaga tertentu.⁵⁹



⁵⁹ Mifrohatul Musyarofah, *Peran Humas Dalam Mengembangkan Pendidikan Tinggi*, (Jurnal Idaarah, Vol. 2, No. 1, Juni 2018), 21.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁶⁰ Menurut Andi Prastowo metode penelitian adalah suatu prosedur kerja yang sistematis, teratur, dan tertib yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah (penelitian) guna mendapatkan kebenaran yang objektif.⁶¹

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa metode penelitian adalah cara utama yang digunakan untuk menentukan, mengembangkan teknik dan alat-alat tertentu sesuai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan secara ilmiah. Adapun metode penelitian yang akan digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian berisikan uraian tentang pendekatan penelitian yang dipilih, yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Sanafiah Faisal mengartikan penelitian merupakan aktivitas menelaah suatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah secara terancang dan sistematis untuk menemukan pengetahuan baru yang terdalkan kebenarannya mengenai dunia alam atau dunia islam.⁶²

Menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2013), 2

⁶¹ Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 25.

⁶² Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press), 37.

yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶³

Jadi, penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian guna menghasilkan data-data deskriptif. Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang berasal dari sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif. Sesuai dengan penelitian deskriptif maka langkah awal penelitian ini adalah mendeskripsikan obyek Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut hendak dilakukan.⁶⁴ Setiap calon peneliti harus mempersiapkan serta menentukan secara pasti di daerah mana penelitian diadakan. Adapun lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian adalah MI Al-Hidayah Mangli Jember tepatnya di Jl. Otista No. 177 Desa Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember.

Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan:

1. Hubungan sekolah dengan masyarakat bagus terbukti banyaknya siswa yang mendaftar ke MI Al-Hidayah Mangli Jember setiap tahun ajaran baru.

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 4

⁶⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

2. Jumlah siswa MI Al-Hidayah Mangli Jember sebanyak 440 siswa/i.
3. Semua guru-guru di MI Al-Hidayah Mangli Jember lulusan S1 sehingga masyarakat percaya pada madrasah ini.

C. Subjek Penelitian

Subyek penelitian diartikan sebagai benda, hal atau orang yang dapat dijadikan tempat mencari data untuk variabel penelitian yang dipermasalahkan.⁶⁵ Jadi, pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijangkau sehingga validitasnya dapat dijamin.⁶⁶

Penentuan subyek penelitian menggunakan purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.⁶⁷ Berdasarkan uraian diatas maka yang akan dijadikan subyek penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember
2. Waka Hubungan Masyarakat MI Al-Hidayah Mangli Jember
3. Guru-guru MI Al-Hidayah Mangli Jember
4. Komite MI Al-Hidayah Mangli Jember
5. Peserta didik MI Al-Hidayah Mangli Jember

⁶⁵ Andi Prastowo, *Memahami Metode-metode Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 28.

⁶⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 47.

⁶⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfa Beta, 2010), 52.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai macam data yang diperlukan:

1. Observasi

Nasution dalam sugiyono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmu hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta yang mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.⁶⁸

Menurut Hamid Patilima metode observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu peristiwa, tujuan dan perasaan.⁶⁹

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa observasi adalah suatu cara atau teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sadar dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan tujuan untuk memperoleh data. Observasi dapat digolongkan menjadi empat yaitu:⁷⁰

a. Observasi partisipasi pasif

Dalam observasi ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

⁶⁸Sugiyono, *Metode Penelitian*, 310.

⁶⁹Hamid Patalimia, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 63.

⁷⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 65-66.

b. Observasi partisipasi moderat

Dalam observasi ini terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam dengan luar. Peneliti dalam mengumpulkan data ikut observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan, tetapi tidak semuanya.

c. Observasi partisipasi aktif

Dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh narasumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap.

d. Observasi partisipasi lengkap

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti sudah terlibat sepenuhnya terhadap apa yang dilakukan sumber data.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif. Dalam observasi partisipasi pasif, peneliti mengamati apa yang akan dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan dan tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut. Data yang diperoleh dari metode observasi adalah:

- 1) Letak geografis MI Al-Hidayah Mangli Jember
- 2) Keadaan sekolah dan objek penelitian di MI Al-Hidayah Mangli Jember
- 3) Kondisi umum masyarakat sekitar MI Al-Hidayah Mangli Jember
- 4) Hubungan dan komunikasi di MI Al-Hidayah Mangli Jember

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok

subjek penelitian untuk dijawab.⁷¹ Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan secara langsung dengan melakukan pertanyaan kepada informan. Esterbeg mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu:⁷²

a. Wawancara terstruktur

Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen peneliti berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

b. Wawancara semiterstruktur

Pelaksanaan wawancara ini lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c. Wawancara tak berstruktur

Wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Pada penelitian ini wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara semiterstruktur. wawancara digunakan untuk memperoleh data:

⁷¹Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), 130.

⁷²Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 73-74.

- 1) Peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli
- 2) Peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya.⁷³ Jadi, metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan/tulisan, gambar, buku, agenda, dan karya-karya monumental dari MI Al-Hidayah Mangli Jember.

Data yang diperoleh dengan metode dokumentasi antara lain:

- a. Sejarah berdirinya MI Al-Hidayah Mangli Jember.
- b. Visi dan Misi MI Al-Hidayah Mangli Jember.
- c. Data siswa, guru, dan karyawan MI Al-Hidayah Mangli Jember.
- d. Dokumen foto yang berhubungan dengan peran humas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

⁷³ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, 206.

E. Analisis Data

Setelah pengumpulan data selesai maka proses selanjutnya adalah menganalisis data untuk mendapatkan sebuah gambaran yang utuh terkait dengan masalah yang menjadi obyek penelitian dengan mempertimbangkan jenis penelitian yang digunakan maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁷⁴

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dengan model Miles dan Hunberman. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh.⁷⁵ Aktivitas dalam analisis data yakni dengan menggunakan tiga langkah, yaitu:

1. Reduksi data

Menurut Milles dan Huberman reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data “kasar” yang muncul daricatatan-catatan tertulis di lapangan.⁷⁶

⁷⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 244.

⁷⁵ Ibid., 91

⁷⁶ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*, (Jakarta: UI Press, 1922), 16.

Setelah memperoleh data secara keseluruhan maka peneliti segera melakukan pemilihan data dari catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan dan pemilihan data tersebut harus berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁷⁷ Setelah mereduksi data kemudian peneliti sajikan data-data yang telah terkumpul tentang Peran Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

3. Penarikan kesimpulan (*verifikasi*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ada.⁷⁸ Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁷⁹

F. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan yang dicapai dan menunjukkan kevalidan hasil temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang diteliti. Keabsahan data yang diperoleh, diuji dengan menggunakan *triangulasi*.

⁷⁷ Ibid., 16

⁷⁸ Ibid., 99.

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 345.

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain dari luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁸⁰ Pengecekan keabsahan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu *triangulasi* sumber. *Triangulasi* sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁸¹

Pengecekan keabsahan data yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu *triangulasi* sumber dan *triangulasi* teknik. Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.⁸²
2. Triangulasi teknik yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁸³

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.⁸⁴ Tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut:

⁸⁰ Moleong, *Penelitian Kualitatif*, 345.

⁸¹ *Ibid.*, 330.

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian*, 373.

⁸³ *Ibid.*, 373.

⁸⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan yaitu tahap yang dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan. Kegiatan dalam tahap pra lapangan meliputi:

a. Menyusun rancangan penelitian

Tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik dan seminar proposal.

b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti harus terlebih dahulu memilih lapangan penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih yaitu Lembaga Pendidikan MI Al-Hidayah Mangli Jember.

c. Mengurus perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti mengurus perizinan terlebih dahulu ke pihak kampus IAIN Jember.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Tahapan ini peneliti mulai melakukan penjajakan dan menilai lapangan untuk lebih mengetahui latar belakang objek penelitian, lingkungan sosial, adat istiadat, kebiasaan, agama, dan pendidikannya.

Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali data.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mendapatkan informasi yang dipilih, informan yang diambil dalam penelitian ini adalah Kepala Madrasah, Waka Hubungan Masyarakat, Guru-guru MI

Al-Hidayah, Wali siswa, Peserta didik, dan Masyarakat sekitar MI Al-Hidayah.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Setelah semua selesai mulai dari rancangan penelitian hingga memilih informan, maka peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun ke lapangan yakni mulai dari menyiapkan buku catatan, kertas, dan sebagainya.

2. Tahap Pekerjaan lapangan

Tahap ini peneliti mulai mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian dan mulai mengumpulkan data-data yang dibutuhkan yaitu dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap analisis Data

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari proses penelitian. Pada tahap ini pula peneliti mulai menyusun laporan hasil penelitian dan menganalisis data yang telah dikonsultasikan kepada dosen pembimbing karena mungkin ada revisi untuk menacapai hasil penelitian yang maksimal.

Laporan yang sudah selesai dan siap dipertanggung jawabkan di depan penguji yang kemudian digandakan untuk diserahkan kepada pihak terkait.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya MI Al-Hidayah

MI Al-Hidayah Mangli Jember merupakan lembaga pendidikan yang berberdiri di bawah naungan Yayasan Keluarga Pendidikan Islam Al-Hidayah Mangli Jember, sejak tahun 1958 berdasarkan Surat Keputusan Kantor Wilayah Departemen Agama Kabupaten Jember Nomor : B/KN/34/MI/011/2004 MI Al-Hidayah resmi berada di bawah naungan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Kabupaten Jember.

MI Al-Hidayah Mangli Jember terletak di Jl. Otista no. 177 Mangli Kaliwates Jember. MI Al-Hidayah teletak ditempat yang strategis, karena berada di samping jalan pantura dan juga berdekatan dengan lembaga pendidikan lainnya, seperti: SD N Mangli I, II, III dan IV yang dapat menunjang daya saing dengan SD N lainnya.

Beberapa Kepala Madrasah yang memimpin MI Al-Hidayah hingga saat ini secara kronologis sebagai berikut:

- a. Tahun 1958 - 1964 H. Sholihin
- b. Tahun 1964 – 1970 Abdul Aziz
- c. Tahun 1970 – 1993 A. Kamat Djaelani
- d. Tahun 1993 – 2004 Angwar
- e. Tahun 2004 – 2017 Alwi S, A. Ma

f. Tahun 2017 – sekarang Musahra S. Ag⁸⁵

2. Profil MI Al-Hidayah

- a. Nama Madrasah : MI AL-Hidayah
- b. Nomor statistic Madrasah : 112.350.972.292
- c. Provinsi : Jawa Timur
- d. Otonomi Daerah : Kabupaten Jember
- e. Kecamatan : Kaliwates
- f. Desa/kelurahan : Mangli
- g. Jalan dan Nomor : Otista Nomor: 177
- h. Kode Pos : 68.136
- i. Telephon : Kode Wilayah: 0331
Nomor : 489388
- j. Daerah : Perkotaan
- k. Status Madrasah : Swasta
- l. Kelompok Madrasah : MI Inti
- m. Akreditasi : Diakui
- n. Surat Keputusan/SK : Nomor: B/KN/34/MI/011/2004
TGL: 6 April 2004
- o. Penerbit SK (ditandatangani oleh): KAMWIL DEPAG PROV. JAWA
TIMUR
- p. Tahun Berdiri : Tahun : 1958
- q. Tahun Perubahan : -

⁸⁵ Obsrvasi disertai dengan wawancara dengan Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember (Bpk Musahra) pada tanggal 14 Februari 2019.

- r. Kegiatan Belajar Mengajar : Pagi
- s. Bangunan Madrasah : Milik Sendiri
- t. Jarak Ke Pusat Kecamatan : 2 Km
- u. Jarak Ke Pusat Otoda : 6 Km
- v. Terletak Pada Lintasan : Kecamatan
- w. Jumlah Keanggotaan Rayon : 4
- x. Organisasi Penyelenggara : Yayasan⁸⁶

3. Visi Misi MI Al-Hidayah

Untuk mengkokohkan aspek ideal pengembangan MI Al-Hidayah, maka Kepala, Guru, Karyawan dan Komite Madrasah mengembangkan visi dan misi serta tradisi madrasah secara jelas yang dapat dipahami oleh semua komponen yang terlibat dalam pengembangan MI Al-Hidayah Mangli Jember.

a. Visi MI Al-Hidayah Mangli Jember

“Terwujudnya Siswa yang Berprestasi, Terampil dan Berdasarkan IMTAQ, IPTEK dan Berakhlakul Karimah”⁸⁷

b. Misi MI Al-Hidayah Mangli Jember

- 1) Melaksanakan PAIKEM
- 2) Berprestasi dalam berbagai even lomba
- 3) Ikut serta dalam berbagai Try Out
- 4) Melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler
- 5) Melaksanakan sholat berjamaah

⁸⁶ Dokumentasi MI Al-Hidayah Mangli Jember.

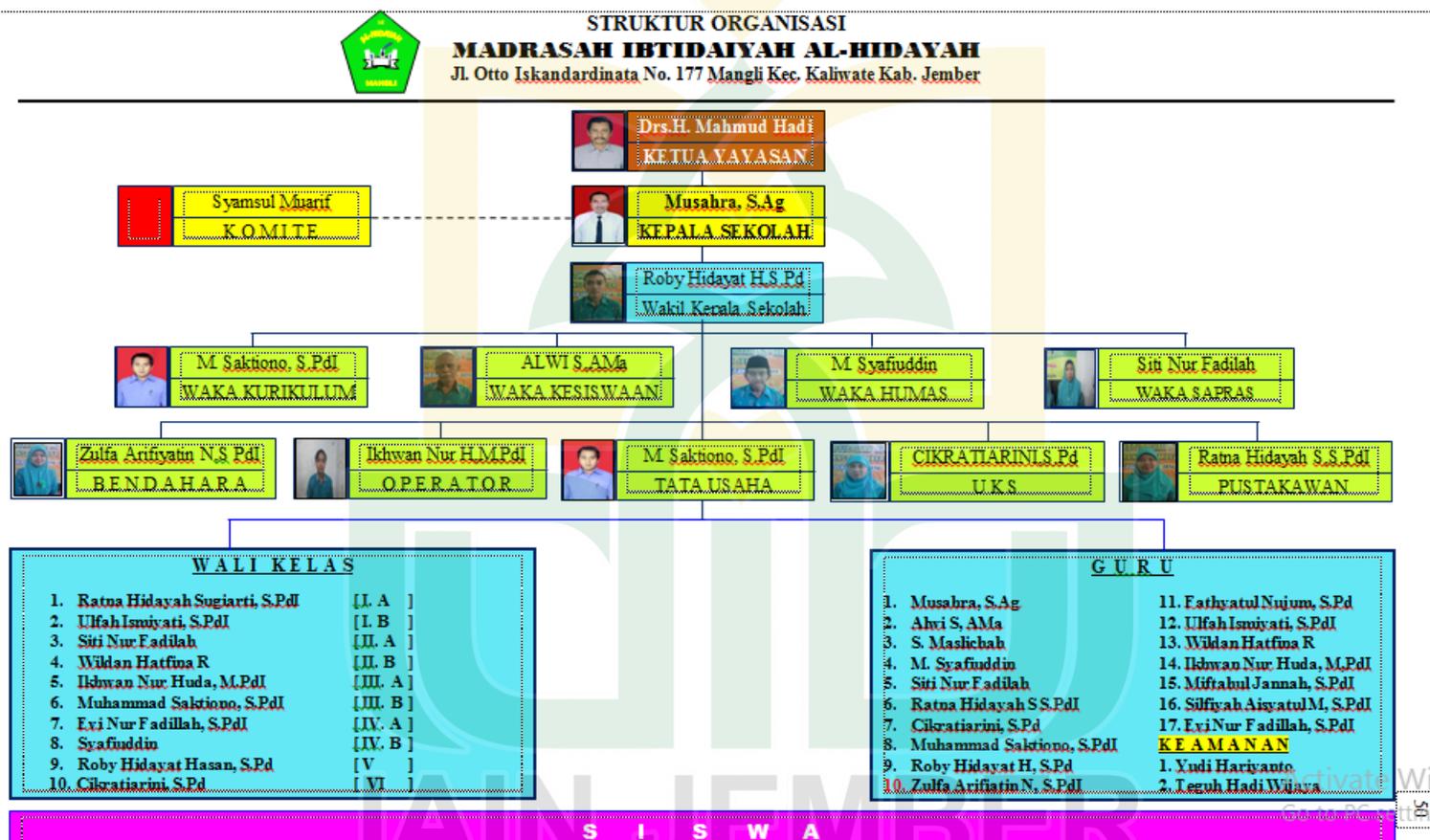
⁸⁷ Dokumentasi MI Al-Hidayah Mangli Jember.

- 6) Melaksanakan Tartil Quran
- 7) Membiasakan baca Surat Yaasiin dan berdo'a sebelum dan sesudah beraktifitas.⁸⁸



⁸⁸ Dokumentasi MI Al-Hidayah Mangli Jember.

4. Struktur Organisasi MI Al-Hidayah Mangli Jember



Gambar 4.1 Struktur Organisasi MI Al-Hidayah Mangli Jember

5. IData Guru MI Al-Hidayah

Tabel 4.1
Data Guru MI Al-Hidayah Mangli Kaliwates-Jember

NO	NAMA GURU	TEMPAT TGL/LAHIR	ALAMAT	PENDIDIKAN TERAKHIR
1.	Musahra, S.Ag	Sumenep, 17/7/1968	Jl.KH.Moh Yasin	S1
2.	Alwi S, AMa	Jember, 10/02/1950	Jl.KH.Moh Yasin	D2
3.	M. Syafiuddin	Jember, 08/03/1955	Jl.Udang windu 49 krajan Mangli	SP IAIN
4.	Siti Nur Fadilah	Jember, 24/01/1971	Jl.KH.Moh Yasin	S1
5.	Fathyatul Nujum, S.Pd	Jember, 23/01/1978	Jl.Udang windu III/43 krajan Mangli	S1
6.	Cikratiarini, S.Pd	Jember, 17/02/1969	Filla Tegal Besar	S1
7.	M. Saktiono, S.PdI	Jember, 10/10/1983	JL.Manggis III/4 Jember Lor	S1
8.	Robby Hidayat H, S.Pd	Jember, 24/02/1986	JL. Otista Mangli	S1
9.	Zulfa Arifiatin N, S.PdI	Jember, 12/01/1987	Dsn Gumuk Kerang RT/RW 01/14 Ajung	S1
10.	Ikhwan Nur Huda, M,PdI	Jember, 16/02/1991	Jl.KH.Moh Yasin	S2
11.	Ulfah Ismiyati, S.PdI	Jember, 12/02/1990	Jl.Udang windu 49 krajan Mangli	S1
12.	Wildan Hatfina R	Jember, 16/06/1991	JL. Otista Mangli	S1
13.	Miftahul Jannah, S.PdI	Jember, 01/01/1992	JL. Kauman Mangli 121	S1
14.	Silfiyah Aisyatul M, S.PdI	Jember, 19/08/1994	Jl. Hayam wuruk NO. 174 MANGLI	S1
15.	Evi Nur Fadillah, S.PdI	Jember, 17/12/1981	Dsn Sumber Tengah Panduman Jelbuk	S1

16.	Siti Nur Fadilah, S.S	Jember, 02/01/1995	Jl. Cempaka, No. 24 Tanggul	S1
17.	Fajar Iswahyudi, S.Pd.I	Jember, 07/06/1995	Jl.KH.Moh Yasin, No. 56 Mangli	S1
18.	Erfan Kusworo, S.Pd	Jember, 21/011987	Jl. Kotta Blater Gg. Manggis No. 41	S1
19.	Ika Irwaniati, M.Pd.I	Jember, 03/08/1982	Jl. Kapuas RT/RW. 1/11 Panti Jember	S2
SATPAM				
20.	Yudi Hariyanto	Jember, 08/08/1983	JL. Otista Mangli	SMA
21.	Teguh Hadi Wijaya	Probolinggo, 22/10/1979	JL. Harsoyo 135 Mangli	SMA

6. Data Siswa MI Al-Hidayah

Tabel 4.1
Data Siswa MI Al-Hidayah Mangli Kaliwates-Jember

NO	KELAS	JUMLAH SISWA	JUMLAH SISWA LAKI-LAKI	JUMLAH SISWA PEREMPUAN
1	I A	33	17	16
2	I B	35	29	6
3	I C	32	16	16
4	II A	34	17	17
5	II B	36	13	23
6	III A	35	16	19
7	III B	38	22	16
8	IV A	40	19	21
9	IV B	40	23	17
10	V A	29	14	15

11	V B	25	20	5
12	VI A	32	13	20
13	VI B	31	18	13

B. Penyajian Data dan Analisis

Setiap penelitian haruslah disertai dengan penyajian data sebagai penguat dalam penelitian. Sebab data inilah yang akan dianalisis sesuai dengan analisis deskriptif, sehingga dari data yang dianalisis tersebut akan menghasilkan suatu kesimpulan dalam penelitian ini.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk meraih data sebanyak mungkin terhadap berbagai hal yang berkaitan. Mendukung untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha memaparkan gambaran tentang peran manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli dengan data yang diperoleh di lapangan dan setelah mengalami proses peralihan data dengan berbagai metode yang digunakan yakni dari data yang khusus ke data yang umum, hingga sampai pada pembuktian data, karena data yang diperoleh sudah dianggap representative untuk dijadikan sebuah laporan.

Setelah melalui proses pengumpulan data di lapangan, wawancara dengan informan penelitian, beberapa dokumen dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disajikan data sebagai berikut:

1. Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membina Hubungan Harmonis kepada Publik Internal dan Eksternal untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah

Menjaga hubungan harmonis menjadi salah satu hal yang harus dilakukan oleh semua pihak di lembaga pendidikan. Menjaga hubungan harmonis bukan hanya sebatas hubungan dengan publik internal, namun menjaga hubungan harmonis antara publik internal dan eksternal itu penting dan harus dibina.

Menurut Musahra selaku Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember berpendapat mengenai pembinaan hubungan harmonis kepada publik internal dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah sebagai berikut:

Sebagai humas kan sudah ada, kalau hubungan saya dengan guru Alhamdulillah baik. saya sebagai kepala madrasah ya berhubungan sebagaimana kepala. Karena paling tidak sebagai kepala itu harus bisa mengelola keseluruhan, baik dari pengelolaan kelembagaannya, strukturnya, personaia dan murid. Jadi hubungannya biasa saja seperti teman. sehingga musyawarah tetap berjalan. Mau mengadakan kegiatan apapun harus musyawarah. Pokoknya selalu bermusyawarah. Sehingga kebijakan kepala madrasah tidak semata-mata harus dari kepala atau otoriter. Jadi kepala marasah harus bermusawarah.⁸⁹

Senada dengan ungkapan yang di atas, Robby Hidayat H selaku

Wakil Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Hubungan antara sesama tenaga pengajar yang ada di sini, kita semua menanggapi seperti saudara karena memang madrasah ini berada dalam naungan yayasan keluarga maka kita semua tidak ada

⁸⁹ Musahra, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

kecanggungan antara satu dengan yang lain. Makanya kita saling memanggil dengan sapaan adik/ kakak.⁹⁰

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Nurfadilah selaku Wali

Kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Kalau hubungan dengan sesama guru saya akui memang baik, kalau ada masalah itu dipecahkan secara musyawarah, disini tidak ada perbedaan. Misalnya antara guru swasta dengan yang sertifikasi seperti saudara. Kalau dengan kepala sekolah saya kira sama. Beliau selalu mengayomi warga, karyawan, guru. Intinya baikah disini.⁹¹

Selaras dengan pernyataan diatas, menurut Cikratiarini selaku Wali

Kelas IV B MI Al-Hidayah Mangli Jember berpendapat:

Hubungannya baik beliau tidak merasa dan memandang orang lain rendah, misalkan oh dia miskin atau kaya. Semua dianggap sama. Jadi hubungannya baik semua. Seperti itulah jadi akrab. Yang tua dan yang muda sama saja karena sudah seperti keluarga, setiap hari kumpul dan ngobrol.⁹²

M. Saktiono selaku Tata Usaha sekaligus Wali Kelas IV B MI Al-Hidayah Mangli Jember juga berpendapat sebagai berikut:

Kalau di lembaga kami hubungan antara kepala madrasah dengan guru-guru Alhamdulillah berjalan dengan baik. silaturahmi yang bagus. Karena setiap harinya itu komunikasinya baik, saling memberi pendapat dan masukan. Intinya hubungannya berjalan dengan bagus harmonis.⁹³

Hal yang demikian menunjukkan hubungan publik internal di MI Al-Hidayah dibina dengan harmonis. Sebagaimana hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat dan mendengar langsung keakraban dan rasa kekeluargaan yang dibina oleh guru-guru. Mulai dari sapaan atau

⁹⁰ Robby Hidayat H, *Wawancara*, Jember 1 Februari 2019.

⁹¹ Siti Nurfailah, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

⁹² Cikratiarini, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

⁹³ M. Saktiono, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

panggilan “adik” dan “kakak” saat waktu istirahat di dalam kantor. Saling bertukar cerita pribadi, dan saling berbagi bekal pula. Setiap waktu istirahatpun para guru biasanya berkumpul di koperasi sekedar mengobrol ringan dan ada pula yang berada di kantor apabila sedang mengerjakan tugas. Dalam mengambil keputusan dan kebijakan apapun harus melalui musyawarah terlebih dahulu, tidak ada satupun kebijakan yang dilakukan atas dasar kemauan pemimpin sehingga kebijakan dapat dijalankan dengan lancar dan efektif.⁹⁴ Observasi dikuatkan dengan dokumen foto yang ada dilampiran 4.

Dalam lingkup publik internal terdapat hubungan guru dengan siswa, Musahra selaku kepala madrasah MI Al-Hidayah Mangli Jember berpendapat:

Kalau kepada siswa dalam hal peneguran ya pasti dan cara negurnya pertama diberi peringatan 1 kali, tindakannya ya seperti biasanya. Kalau sudah diberi peringatan 1 kali dan masih tetap. Contohnya disuruh maju kedepan dan hukumannya bisa berdiri sambil membaca. Kadang memukul juga ada tapi dalam ranah mendidik bukan kekerasan. Itu jika di dalam kelas kalo di luar kelas beda lagi. Biasanya kalau di luar kelas bisa dipanggil ke kantor dan ditanya kalau memang sudah berkali-kali nanti saya bisa berikan teguran dan sampai memberikan surat pada wali murid. Tapi alhamdulillah sampai sekarang belum pernah. Jadi melalui guru BK terlebih dahulu nanti kalo sudah orang tuanya baru nanti saya yang bertanya dan memeberikan tindakan sekiranya anak bisa jera. Saya hanya menyetujui apa yang diusulkan saja dari guru BK.⁹⁵

Senada dengan ungkapan di atas M. Saktiono selaku Tata Usaha MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan :

⁹⁴ Observasi, Jember, 1 Februari 2019.

⁹⁵ Musahra, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

Hubungannya lewat mengajar, ketika upacara, istirahat, kontroling kelas. Kepala madrasah menegur langsung apabila ada siswa yang melanggar pelanggaran kecil. Makanya kalo saya mengajar meskipun saya itu disini mengajar matematik tidak saya mengajar matematik saja akan tetapi saya mengajarkan tentang akhlak itu penting karena ilmu akhlak itu utama. Mungkin kalau hanya kecerdasan itu nomor dua. Meskipun orangnya pintar tapi tidak mempunyai akhlak itu dari mana manfaat ilmunya. Makanya disini saya dan temen-teman guru lain terapkan.⁹⁶

Selaras dengan pernyataan di atas, Alwi S selaku Wali Kelas VI B

MI Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Kepala madrasah tidak hanya menjadi kepala madrasah tapi juga menjadi guru. Sehingga pendekatannya melalui itu. Guru harus selalu memantau anak kalau di luar. Kalau sudah melanggar langsung dipanggil dan diberi arahan secara umum diberikan pengarahan.

Demikian dengan pendapat Aida, Putri dan Yeni selaku siswi kelas

VI A MI Al-Hidayah Mangli Jember, mengatakan:

Iya kak pak kepala sekolah sering menegur di dalam kelas kalo ada teman-teman yang melanggar peraturan, guru-guru yang lain juga gitu. Biasanya kita lebih dekat sama guru kelas kak kalo sama kepala sekolah takut jadi cuma belajar saja tidak pernah ngobrol yang lain kecuali tentang tugas. Kalo sama bu guru sering ngobrol kalau waktunya istirahat. Gobrolin semuanya banyak sich kak. Kadang masalah temen-temen yang nakal di kelas juga.⁹⁷

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses belajar mengajar inilah terjalin hubungan yang harmonis antara guru dengan siswa di MI Al-Hidayah Mangli Jember. Hal tersebut dikuatkan dengan dokumen foto yang ada di lampiran 4.

Begitu pula membina hubungan kepada publik eksternal dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

⁹⁶ M. Saktiono, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

⁹⁷ Aida, Putri, dkk, *Wawancara*, Jember, 20 Februari 2019.

Menurut Musahra selaku Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Kalau dengan wali murid ya alhamdulillah sudah saya kumpulkan ketika penyerahan raport semester 1, itu yang saya lakukan. Alhamdulillah 90% hadir. Sehingga saya menyampaikan pada wali murid mengenai kegiatan yang ada, proses pembelajaran yang sudah dilakukan dan juga program-program yang akan datang itu yang saya sampaikan sehingga hubungan kepala sekolah dg guru, wali murid tetap berjalan.⁹⁸

Senada dengan ungkapkan di atas, Cikratiarini selaku Wali Kelas

IV B MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Kepala madrasah biasanya kalau ada kegiatan-kegiatan apapun dirapatkan bersama. Ada rapat rutin tiap bulan. seperti ketika ada lomba yang melibatkan masyarakat (drumband) itu juga ada pemberitahuan kepada masyarakat dan masyarakatpun mendukung kalau ada acara/ kegiatan seperti itu suka. Jadi anaknya itu dibiayai (drumband yang membutuhkna riasan wajah). Seperti lomba yang akan diikuti sebentar lagi. Maka kepek akan meminta proposal kepada penanggung jawab lomba nanti kita rapatkan bersama. Rapat di adakan 1 bulan sekali. Tapi kau ada insidental sewaktu-waktu kita bisa mengadakan rapat bersama.⁹⁹

Pernyataan senada juga disampaikan oleh M. Syafiuddin selaku

Waka Humas MI Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Hubungan kepala madrasah dengan wali murid . Kepala madrasah secara langsung berkomunikasi dengan wali murid. Kalau memang ada kepentingan wali murid dipanggil oleh kepala madrasah itu perlu. Kemudian kalau dari rumah ke rumah belum.¹⁰⁰

Alwi S selaku Wali Kelas VI B MI Al-Hidayah Mangli Jember

berpendapat:

Kepala madrasah dengan wali murid itu saling memberikan saran dan pendapat. Kalau ada hal yang penting wali murid datang ke madrasah. Memberikan informasi yang berkaitan dengan saran.

⁹⁸ Musahra, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

⁹⁹ Cikratiarini, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

¹⁰⁰ Alwi S, *Wawancara*, Jember, 8 Februari 2019.

Jadi informasi dari wali murid baik itu ada kekurangan atau kelebihan itu informasi diharapkan langsung disampaikan.¹⁰¹

Hal senada juga disampaikan dalam wawancara dengan Ibu Sugiyati selaku Wali dari Ella siswi Kelas VI A MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Kalau ada apa-apa itu kayak pemberitahuan rapat wali kelasnya yang ngasih tau, saya juga kadang menemui wali kelasnya tanya-tanya masalah anak saya di kelas. Guru-guru yang lain juga ramah-ramah kalo saya antar jemput anak saya juga sering menyapa gitu. Kalau ada rapat itu kepala sekolahnya yang pidato.¹⁰²

Ibu Sadi selaku wali dari Dhani siswa kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember, menyatakan bahwa, “Kalau dipanggil saya ke kantor menemui gurunya. Kadang juga kalo ada rapat seperti itu juga. Tidak sering hanya kalo ada masalah saja. Ya gurunya ramah dan sabar dalam mendidik anak-anak.”¹⁰³

Berdasarkan wawancara di atas, madrasah berusaha menjalin hubungan baik dengan publik eksternal yaitu wali murid. Madrasah selalu terbuka mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan perkembangan siswa maupun madrasah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat langsung bagaimana guru menyambut dan melayani wali murid yang ingin memenuhi panggilan madrasah ataupun mempunyai kepentingan dengan salah satu guru di sana. Sambutan yang ramah dan hangat itu menjadi sebuah bukti nyata hubungan harmonis yang dibina oleh guru dan wali

¹⁰¹ M. Syafiuddin, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

¹⁰² Sugiyati, *Wawancara*, Jember, 13 Februari 2019.

¹⁰³ Ibu Sadi, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

murid di MI Al-Hidayah.¹⁰⁴ Observasi diatas dikuatkan dengan dokumen foto yang ada pada lampiran 4.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dikuatkan dengan dokumentasi maka peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal selalu dibina dengan harmonis dan akrab. Keharmonisan tersebut dapat terjalin baik dengan segala pihak. sehingga masyarakat akan terketuk hatinya untuk mempercayai anaknya pada MI Al-Hidayah Mangli Jember.

2. Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membina Komunikasi Dua Arah kepada Publik Internal dan Eksternal untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah

Komunikasi dua arah dalam lembaga pendidikan penting sekali karena jika hanya satu arah saja maka roda organisasi di lembaga pendidikan tidak akan berjalan dengan baik. MI Al-Hidayah menggunakan komunikasi dua arah untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai.

Komunikasi tentang pendidikan tidak cukup hanya dengan informasi/ komunikasi verbal saja, tetapi perlu dilengkapi dengan pengalaman nyata yang ditunjukkan kepada masyarakat agar timbul citra positif tentang MI Al-Hidayah. Sebab masyarakat pada umumnya ingin bukti nyata sebelum mereka memberikan kepercayaan.

¹⁰⁴ Observasi, Jember, 7 Februari 2019.

Menurut Musahra selaku Kepala MI Al-Hidayah menjelaskan mengenai komunikasi dua arah kepada publik internal dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah sebagai berikut:

Kalau kuminikasi, 1. Melalui rapat 2. Melalui group WatsApp. Kalau saya mempunyai kepentingan seperti rapat saya umumkan di wa. Kalau komunikasi secara lisan/ langsung ya tetap apabila ada yang ingin disampaikan ya silahkan disampaikan. Kalau misalkan ada guru yang tidak mengikuti rapat kemarin maka hasil rapatnya saya sampaikan. Kalau tidak disampaikan tidak akan tau hasil rapatnya. Kalau guru mempunyai usulan ya langsung dikomunikasikan, contoh ada guru yang mendapatkan informasi kegiatan lomba di Mts N 1 Jember. Saya tidak tau tiba-tiba sudah punya brosurnya dan disampaikan ke saya. Ini ada brosur pak, gimana apa mau ikut. Dikonsultasikan kepada saya, ya tidak apa-apa kalau memang siap mengikuti kegiatan ini, siap melatih, monggo bisa diikuti. Jadi komunikasi tetap berjalan. Tergantung dari guru tersebut. Jadi kalau ada usulan-usulan utamanya dalam mengikuti kegiatan itu saya menekankan harus punya proposal. Harus ada proposalnya saya tidak mau kalau tidak ada proposalnya. Sehingga sudah dibentuk panitia penanggung jawab kegiatan, sudah ada strukturnya, aggarannya, sekiranya sudah siap dan tinggal meminta anggaran pada bendahara. Yang saya lakukan seperti itu. Jadi saya tidak perlu menentukan untuk mencari ini dan itu. Itupun juga manfaatnya ketika ada akreditasi kalau tidak diawali dari sekarang, ketika mau akreditasi kalang kabut nanti masih mau buat ini dan itu. Kalau mau mengajukan kegiatan ya monggo harus ada proposal.¹⁰⁵

Senada dengan ungkapkan di atas, Robby Hidayat H selaku Wakil

Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Komunikasi antara kepala sekolah dengan guru terjadi secara langsung. Apabila ada yang ingin disampaikan oleh kepala madrasah maka akan langsung disampaikan. Kecuali butuh musyawarah. Ketika berada dalam keadaan insedentil maka akan disampaikan secara langsung saat itu juga. Apabila ada tingkah/ keputusan dari kepala sekolah yang tidak sesuai dengan beberapa guru, maka kita selesaikan melalui musyawarah. Teguran atau masukan tersebut disampaikan dalam musyawarah. Tidak pernah secara langsung menegur kepala madrasah. Karena jika kita secara

¹⁰⁵ Musahra, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

langsung (face to face) maka kemungkinan akan terjadi perdebatan. Namun, apabila dilakukan musyawarah karena disana akan ada beberapa pendapat sehingga dapat menyelesaikan masalah tersebut. Setiap bulan ada rapat, kecuali ada keadaan insidental baru diadakan rapat dadakan.¹⁰⁶

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Siti Nurfadilah selaku

Wali Kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Kalau komunikasi dengan kepala sekolah kita langsung saja misal ada komplainan kita langsung saja mengutarakan jadi tidak ada yang ditutupi/ disimpan. Nanti dimusyawarah sering membahas masalah-masalah yang muncul, antara lain: kemampuan anak, keadaan kelas di sharing disana dan mencari solusi. Kemudian mulai february ini tiap akhir bulan itu ada rapat.¹⁰⁷

Cikratiarini selaku Wali Kelas IV B MI Al-Hidayah Mangli Jember berpendapat, “Kadang kalau butuh dengan guru ya langsung dipanggil tapi kalau secara umum (kepentingan umum) melalaui rapat.”¹⁰⁸

Berdasarkan wawancara di atas, terkait komunikasi dua arah kepada publik internal dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember sudah baik. Kepala madrasah mengkomunikasinya secara langsung dan tidak langsung. Sehingga komunikasi yang dilakukan terdapat timba balik antara guru kepada kepala madrasah.

Bedasarkan hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat dan mendengar bahwa kepala madrasah memberikan tugas kepada salah satu guru untuk menggantikan kepala madrasah dalam menghadiri undangan rapat di luar lembaga. Kepala madrasah tidak bisa menghadiri sendiri

¹⁰⁶ Robby Hidayat H, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

¹⁰⁷ Siti Nurfailah, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

¹⁰⁸ Cikratiarini, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

dikarenakan ada tugas yang harus diselesaikan. Nantinya guru yang diberikan tugas akan memberikan laporan mengenai hasil dari rapat tersebut. Hal tersebut termasuk dalam komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan yang dilakukan di MI Al-Hidayah Mangli Jember.¹⁰⁹

Komunikasi dua arah kepada publik internal yang dilakukan antara guru dengan siswa tidak hanya dilakukan di dalam kelas atau pada kegiatan belajar mengajar. Namun pada saat di luar kelas pun komunikasi antara guru dengan siswa berjalan lancar. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pada saat waktu istirahat siswa juga berkomunikasi dengan guru di dalam kantor, luar kantor dan di koperasi. Komunikasi tersebut tidak hanya mengenai pembelajaran di kelas tetapi mengenai masalah pribadi siswa itu sendiri dan lain sebagainya.¹¹⁰ Hal itu dikuatkan dengan dokumentasi foto pada lampiran 4.

Begitupula komunikasi dua arah kepada publik eksternal di MI Al-Hidayah Mangli Jember. Menurut Robby Hidayat H selaku Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember menjelaskan sebagai berikut:

Setiap guru mempunyai cara tersendiri dalam berkomunikasi dengan wali murid. Ada sebagian guru yang membuat group wa dan ada juga yang menggunakan pendekatan secara langsung. Misalnya apabila wali murid mengantar dan menjemput anaknya di situ guru mendekat. Tujuannya untuk memperkuat talisilaturahmi dan mengontrol/ memantau perkembangan anak di madrasah contoh 2apabila ada tugas dll. Sehingga terjalin keja sama dan silaturahmi antara guru dengan wali murid.¹¹¹

¹⁰⁹ Observasi, Jember, 14 Februari 2019.

¹¹⁰ Observasi, Jember, 20 Februari 2019.

¹¹¹ Robby Hidayat H, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

Senada dengan ungkapkan di atas, M. Saktiono selaku Kepala Tata Usaha sekaligus Wali Kelas IV A MI Al-Hidayah Mangli Jember menjelaskan sebagai berikut:

Hubungan guru dengan wali murid menggunakan group WhatsApp. Jadi komunikasi apalagi sekarang menggunakan K13. Dimana guru dan wali murid harus saling komunikasi. Makanya dari temen-temen guru disini menggunakan group WhatsApp. Ketika ada kesulitan dalam pembelajaran atau PR bisa konsultasi lewat group WhatsApp. Terkadang juga tidak lewat WhatsApp saja, ketika ada rapat wali murid itu semua guru terutama wali kelas.. Masyarakat di Mangli ini percaya pada lembaga kami. Mempercayakan putranya pada kami. Jadi kalau sudah disini apalagi disini kemarin-kemarnya sudah sampai membludak kadang sampai tidak menerima karna memang lokalnya kurang. Cuma beberapa kelas itu saja. Maka dari situ yang pasti komunikasi dengan masyarakat baik. karena sudah mempercayakan kesini. Alhamdulillah setiap tahunnya itu banyak.¹¹² Pernyataan senada juga disampaikan oleh oleh Cikratiarini selaku

Wali Kelas IV B MI Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Kalau ada masalah, kadang kan wali murid ada yang punya wa saya nanti ada yang langsung chat pribadi saya, nanti saya tanggapi. Mungkin tanya (anak saya bagaimana di marasah, mungkin perkembangannya dan saya layani). Kalau di kelas saya tidak ada group WhatsApp hanya beberapa anak yang meminta wa saya. contohnya kalau izin tidak masuk maka tidak menggunakan surat langsung melau wa. Misalkan ada masalah mengenai cara belajar atau pemahaman siswa terhadap tugasnya maka saya jelaskan melalui WhatsApp. Ada juga yang langsung menemui saya di madrasah tapi ya jarang. Karena ada beberapa wali murid yang tidak tinggal bersama anaknya (dititipkan ke mbah) itu tetap bisa memantau lewat WhatsApp. Saya mealayani setiap wali murid yang membutuhkan penjelasan dari saya.¹¹³

Selaras dengan ungkapan di atas, menurut Siti Nurfadilah selaku

Wali Kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

¹¹² M. Saktiono, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

¹¹³ Cikratiarini, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

Kalau komunikasi saya dengan wali murid. Sekarang sudah ada handphone. Kalo saya tidak mau pakai group WhatsApp karena takut ada komplain-komplain. Jadi nomornya wali murid di pegang oleh saya jadi komunikasinya langsung. Misalkan ada wali murid yang mengadukan anaknya yang tidak suka kalau bergaul dengan anak yang A maka kita memberikan penjelasan kepada wali murid sehingga wali murid bisa mengerti.¹¹⁴

Alwi S selaku Wali Kelas VI B MI Al-Hidayah Mangli Jember menyatakan bahwa, “Kalau saya dengan wali murid, kalau ada masalah dengan murid yang saya ajar itu nanti langsung saya panggil orang tuanya. Atau nanti kalau saya ada perlu langsung ke rumahnya. Itu lebih bagus.”¹¹⁵

Menurut sugiyati selaku wali dari Ella siswi kelas VI A MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Iya saya sering komunikasi dengan wali kelasnya kadang saya ke wali kelasnya nanya-nanya anak saya. ada group WhatsApp juga di dalamnya sering membahas PR, kenakalan anak-anak di dalam kelas, kalau ada pemberitahuan apa-apa itu enak bisa mudah mengakses informasi.¹¹⁶

Demikian dengan pendapat Ibu Sadi selaku wali dari Dhani siswa kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Kalau komunikasi dengan guru sering, kadang lewat WhatsApp kadang juga menemui langsung menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan perkembangan belajar anak di kelas. Kalau ada pemberitahuan itu kadang lewat surat edaran kayak mau ada Ujian Tengah Semester.¹¹⁷

Ibu totok selaku Wali dari Bisma siswa kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember berpendapat, “Komunikasi dengan kepala sekolah itu

¹¹⁴ Siti Nurfadilah, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

¹¹⁵ Alwi S, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

¹¹⁶ Sugiyati, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

¹¹⁷ Ibu Sadi, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

biasanya lewat pengeras suara kalau ada pemberitahuan mengenai rapat wali murid atau pemberitahuan ujian. Kalau dengan walikelasnya saya langsung menemui soalnya saya tidak pakai WhatsApp.”¹¹⁸

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, terkait komunikasi yang dilakukan menggunakan dua cara. Ada yang menggunakan media WhatsApp dan ada pula yang secara langsung. Sehingga komunikasi tersebut berjalan dengan lancar terlepas dari berbagai cara yang digunakan oleh masing-masing wali kelas. Hal tersebut dapat memudahkan wali murid mengakses informasi mengenai perkembangan anak di madrasah, baik dalam hal akademik, sikap, dan bakat. Terpenting adalah komunikasi yang dilakukan oleh publik internal kepada publik eksternal terdapat timbal balik antara keduanya.¹¹⁹

Selanjutnya terkait kepercayaan masyarakat terhadap MI Al-Hidayah dapat dibuktikan dengan bertambah banyaknya peserta didik dari tahun ketahun. Hal ini tidak lepas dari peran hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis dan komunikasi dua arah yang dilakukan sehingga masyarakat tertarik dan mempercayai MI Al-Hidayah sebagai tempat untuk putra-putrinya menuntut ilmu.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai M. Syafiuddin selaku Waka Hubungan Masyarakat MI Al-Hidayah, menyatakan:

Mengenai penerimaan siswa baru saya selaku humas yang menyebarkan brosur-brosur ke TK yang ada di mangli bahkan di luar juga, Seperti ajung. Di sana saya memberikan iming-iminglah

¹¹⁸ Ibu totok, Wawancara, Jember, 13 Februari 2019.

¹¹⁹ Observasi, Jember, 13 Februari 2019.

supaya hatinya itu terketuk. Disamping itu secara pribadi saya juga dari rumah ke rumah orang yang mempunyai anak lulus TK saya berikan motivasi bahwa di Madrasah itu nilai positifnya adalah agama. Sehingga mereka itu sedikit demi sedikit tertarik. Apalagi di lingkungan ini adalah orang agamis yang cenderung dengan itu. Kemudian yang berhubungan dengan humas itu yang melancarkan Darling (tadarrus keliling) dan itu juga yang menggugah masyarakat, kemudian setiap tahun juga mengadakan pertemuan wali murid. Sehingga masyarakat itu tertarik meskipun kendalanya ada saja. Satu contoh, saya pernah memasukkan brosur ke TK yang dimiliki oleh satu yayasan malah disitu saya dilarang tapi yang namanya kebebasan mereka itu berhak memilih. Nyatanya ada saja yang masuk ke Madrasah ini. Sebelum penerimaan murid baru itu ada yang namanya ekspansi, artinya perluasan daerah. Kalau dulu hanya sekitar mangli, Ekspansi darumband ini didaerah jubung dan sukorambi tapi publik tahu dengan penilaian yang baik. dari situlah akhirnya ada yang mendaftar ke Madrasah ini. Setiap 1 muharrom pasti mengadakan pawai. Saya kira kalau tidak mengadakan sangat janggal. Karena madrasah yang bernuansa islam tidak memperingati muharrom malah kalah dengan sekolah umum yang mengadakan. Rasanya kurang etis kan. Memperingati maulid Nabi juga. Mereka banyak yang simpati akhirnya. Sekolah itu sama seperti perusahaan harus banyak promosinya.¹²⁰

Hal senada juga disampaikan oleh Robby Hidayat H selaku Wakil

Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Memang setiap tahun kita seperti itu, dalam artian kita mengenalkan karena ada beberapa guru di TK atau wali murid di TK tidak tahu tentang program-program yang ada di Madrasah ini. Sehingga humas menyebarkan brosur yang mana di dalam brosur itu sudah tertera program-program madrasah. Kemudian guru TK menyapaikan kepada wali muridnya. Memang ada timbal balik dari madrasah. Pihak TK memeberikan beberapa murid pada kita juga ada timbal baliklah sebagai rasa teimakasih itupun tidak dipatok.¹²¹

Demikian juga dikatakan oleh Alwi S selaku Wali Kelas VI B MI

Al-Hidayah Mangli Jember sebagai berikut:

Yang sudah berjalan dari tahun ke tahun itu misalnya ada peserta didik baru dari TK ABA, nah nanti dijatah per anak misalnya 10

¹²⁰ M. Syafiuddin, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

¹²¹ Robby Hidayat H, *Wawancara*, Jember, 1 Februari 2019.

ribu kalau yang masuk 10 berarti 100 ribu itu yang dikirimkan ke kelmbaga. Kalaupun daftarnya tidak kolektif itu dijatah, meskipun orang tuanya yang mendaftar. Kepala madrasah memberikan arahan seperti itu yang terjadi biasanya kolektif. Kadang orang tua yang datang sendiri, dilihat dari mana ini jumlah akhir penerimaan kalau sudah selesai dilihat dari lembaga mana baru dikirimkan. Iya tahun ini madrasah memberkan kalender sebagian kemarin yang daftar sudah diberikan kalender. Kalau ke masyarakat sosialisasinya lewat banner, brosur dll.¹²²

Hasil paparan di atas menunjukkan bahwa pentingnya sebuah hubungan dan komunikasi yang dibina kepada publik sehingga terjalin kerja sama yang saling menguntungkan antara publik internal dan eksternal. Kejujuran dan komitmen madrasah juga diperlukan agar masyarakat dapat mempercayai kualitas yang dimiliki oleh madrasah.¹²³ Hal tersebut dikuatkan dengan dokumen foto yang ada pada lampiran 4.

Kemudian terlihat jelas dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, mengenai alasan wali murid dan masyarakat memilih untuk mempercayai putra-putrinya menuntut ilmu di MI Al-Hidayah. Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai Ibu Totok selaku Wali dari Bisma Siswa Kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember, mengatakan:

Tujuan saya dari awal memang di MI ini, Karena pendidikannya itu ilmu agamanya banyak dan kemajuannya ada signifikan. Rumah saya lebih dekat dengan SD Negeri 4 Mangli tapi saya lebih memilih memasukkan anak saya ke sini karena memang niatnya disekolahkan di MI Al-Hidayah Mangli Jember. Karena kalau SD Negeri itu ilmu agamanya tidak terlalu banyak jadi saya tidak pengen. Saya pegennya itu anak saya mengerti agama, mengerti dosa, mengerti syari'at agama dan kewajiban seorang muslim. Tidak muluk-muluk mbak. Itukan buat masa depan bisa buat akhirat juga bisa. Kalau seumpamanya nanti anak saya sukses ya Alhamdulillah berarti itu rizqinya. Kalau menjadi orang biasa-biasa

¹²² Alwi S, *Wawancara*, Jember, 7 Februari 2019.

¹²³ Observasi, Jember, 20 Februari 2019.

saja ya Alhamdulillah yang penting punya dasar nantikan jadi pikir-pikir kalau mau melakukan dosa. Sebelum memulai pelajaran disini ada hafalan sura-surat pendeknya. Kalau anak saya memang tertarik di Madrasah ini karena ada ekstrakurikuler drumbandnya. Kalau saya ibunya tertarik karena ilmu agamanya banyak. Tiap tahun juga ada pawai 1 muharom membawa bunga khasnya ondel-ondel itu.¹²⁴

Hal senada juga disampaikan dalam wawancara dengan Ibu Sugiyati selaku Wali dari Ella siswi Kelas VI A MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Dari awal memang saya tujuannya pengen menyekolahkan anak saya ke MI itu mbak karena disana banyak ilmu agamanya, dapat memberi contoh berbusana yang sopan. Semenjak sekolah di MI anak saya sholatnya rajin karena disana itu ada kegiatan sholat dhuha dan dzuhur berjamaah jadi kalau dirumah anak saya tidak bandel kalau disuruh sholat karena mungkin sudah terbiasa di MI. Ya anak saya ikut ekstrakurikuler drumband itu dari kelas III.¹²⁵

Demikian juga yang dipaparkan oleh Vareli Ademamita selaku Wali dari Vela siswi Kelas II A MI Al-Hidayah Mangli Jember mengatakan:

Karena disini pendidikannya mengenalkan sholatnya, ngajinya, tidak seharusnya pelajaran terus, praktek sholatnya juga. Dari sisi lain anak itu bisa sampai jenjang tinggi jadi taulah tata caranya wudlu seperti apa, ngajinya seperti aa. Jadi memang seharusnya anak itu diajari sejak kecil.¹²⁶

Kemudian terlihat jelas dari hasil wawancara diatas bahwa masyarakat mempercayai MI Al-Hidayah karena memang kualitas dari madrasah. Sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan, disana program dan kegiatan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan sesuai jadwal. Setiap harinya madrasah tidak pernah sepi meskipun kegiatan belajar

¹²⁴ Ibu Totok, *Wawancara*, Jember, 14 Februari 2019.

¹²⁵ Sugiyati, *Wawancara*, Jember, 13 Februari 2019.

¹²⁶ Vareli Ademamita, *Wawancara*, Jember, 13 Februari 2019.

mengejar telah selesai, karena dilanjutkan dengan ekstrakurikuler yang diikuti oleh siswa. Tidak heran jika MI Al-Hidayah dipercayai dan dapat menarik hati masyarakat terutama dari segi ekstrakurikuler Drumbandnya yang terkenal dikalangan masyarakat Mangli dan sudah tiga kali meraih juara.¹²⁷ Observasi di atas dikuatkan dengan dokumen foto yang ada pada lampiran 4.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dikuatkan dengan dokumentasi maka peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal berjalan lancar. Komunikasi yang dilakukan ada dua cara, secara langsung dan tidak langsung. Melalui media dan non media. Setiap komunikasi yang dilakukan oleh publik internal berkaitan dengan kualitas madrasah dan tercapainya tujuan pendidikan. Sedangkan komunikasi yang dilakukan oleh publik internal kepada eksternal lebih kompleks, yaitu perkembangan belajar siswa, sarana prasarana, mutu madrasah dan strategi pemasaran untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat.

C. Pembahasan Temuan

Hasil analisis peneliti dari data yang diperoleh dengan wawancara dengan observasi yang berkenaan mengenai Peran Humas dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan diskusi dengan teori-teori yang ada relevan dengan

¹²⁷ Observasi, Jember, 20 Februari 2019.

topik penelitian ini, untuk itu pembahasan ini akan disesuaikan dengan sub yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan melakukan penelitian. Penelitian ini menemukan dua hasil temuan. Akan dibahas sebagai berikut:

1. Peran Humas dalam Membina Hubungan Harmonis Kepada Publik Internal dan Eksternal untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember

Berdasarkan paparan data di atas, dapat diketahui bahwa peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal selalu dibina dengan harmonis dan akrab. Keharmonisan tersebut dapat terjalin baik dengan segala pihak. Sehingga masyarakat akan terketuk hatinya untuk mempercayai anaknya pada MI Al-Hidayah Mangli Jember.

Hubungan yang dilakukan antara kepala madrasah dan guru-guru sangat baik dan harmonis. Setiap hari suasana keakraban dan kekeluargaan ditampakkan oleh semua guru. Mulai dari panggilan dengan sapaan “kakak” untuk yang lebih tua dan sapaan “adik” untuk yang lebih muda pada waktu istirahat di dalam kantor. Semua guru juga tidak segan bercanda dan bercerita satu sama lain, saling berbagi bekal sudah menjadi kebiasaan disana. Setiap waktu istirahat semua guru berkumpul dikoperasi untuk sekedar mengobrol dan saling membantu menjaga koperasi serta melayani siswa-siswi yang membeli. Setiap kebijakan yang dijalankan

harus melalui musyawarah atau rapat sehingga kebijakan tersebut berjalan dengan lancar dan efektif.

Hubungan internal antara siswa dengan guru terjalin pada saat pembelajaran di kelas. Guru tidak hanya mengajarkan pelajaran saja, namun juga mengajarkan akhlak kepada siswa sehingga pembentukan karakter yang berbudi pekerti luhur dapat tercapai. Hal itu yang dapat memicu kepercayaan wali murid kepada madrasah karena masyarakat percaya bahwa madrasah dapat memberikan pelajaran agama yang lebih luas utamanya akhlak. Di luar kelas guru juga tidak segan menegur siswa yang melanggar ataupun berbuat menyimpang terhadap temannya. Oleh sebab itu membina hubungan yang harmonis kepada publik internal sangat penting guna mempermudah kerjasama yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas sekolah khususnya dan tujuan pendidikan umumnya secara efektif .

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Cutlip & Centre, and Canfield, bahwa membina hubungan yang harmonis antara badan/ organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.¹²⁸ Hubungan antara seorang guru dengan guru yang lain di sekolah dapat dijabarkan seperti hubungan antara saudara kandung dalam sebuah keluarga. Yang berbeda adalah bahwa hubungan tersebut lebih banyak menyangkut tentang hubungan kerja dan hubungan kerjasama dalam melaksanakan tugas sekolah. Hubungan kedinasan dapat berupa

¹²⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, 19.

pertemuan dalam rapat sekolah, bekerja sama dalam membimbing kelompok, menyelesaikan tugas kelompok dan sebagainya. Hubungan tidak formal antara guru selain dimaksudkan untuk melancarkan tugas bersama juga untuk mempererat kekeluargaan antara kawan yang satu dengan yang lain yang senasib sepenanggungan profesi sebagai guru.¹²⁹

Hubungan yang terjadi antara siswa dan guru terjadi di dalam kelas dalam bentuk proses belajar mengajar, dari interaksi di luar dan di kelas sebagai ayah dan ibu di sekolah dan anak-anaknya. Hubungan tersebut dimaksudkan untuk lebih memahami siswa agar dapat diketahui kelemahan, kelebihan, watak, karakter kebiasaan dan hal yang diperlukan dalam kaitannya dengan kesuksesan belajar siswa.¹³⁰

Sedangkan dalam publik eksternal hubungan yang dilakukan oleh MI Al-Hidayah Mangli Jember melalui pertemuan/ rapat wali murid. Setiap penerimaan raport semester ganjil dan genap madrasah mengadakan pertemuan dengan wali murid. Tidak hanya pertemuan ketika raport saja namun pertemuan wali murid juga diadakan apabila ada informasi yang ingin disampaikan oleh madrasah kepada wali murid, contohnya bangun gedung atau ruang kelas. Selain itu juga wali murid diperkenankan memberikan saran secara langsung dengan menemui kepala madrasah apabila ada hal-hal yang ingin disampaikan berkenaan dengan perkembangan anak dan marasah.

¹²⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, 359-360.

¹³⁰ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, 360.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto, bahwa bentuk hubungan sekolah dengan masyarakat adalah secara individual, orang tua datang ke sekolah untuk berkonsultasi maupun pemecahan masalah anaknya. secara sukarela orang tua datang ke sekolah menyampaikan saran-saran bahkan sumbangan untuk kemajuan sekolah.¹³¹

Dari hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal terbukti dengan keakraban dan rasa kekeluargaan yang terjalin harmonis. Setiap permasalahan dan kebijakan yang diambil melalui musyawarah atau rapat internal. Hubungan harmonis dengan wali murid juga ditunjukkan dengan diadakannya pertemuan wali murid dan melibatkan wali murid pada setiap program yang akan diadakan oleh madrasah, seperti: rapat penerimaan raport yang diadakan setiap semester dan rapat pembangunan gedung baru. Hal itu penting, guna mempererat kerjasama antara madrasah dengan masyarakat dan mereka merasa ikut bertanggung jawab atas tercapainya tujuan pendidikan yang efektif dan efisien.

¹³¹ Ibid., 360.

2. Peran Humas dalam Membina Komunikasi Dua Arah Kepada Publik Internal dan Eksternal untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember

Berdasarkan paparan data di atas, dapat diketahui bahwa peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal berjalan lancar. Komunikasi yang dilakukan ada dua cara, secara langsung dan tidak langsung. Melalui media dan non media. Setiap komunikasi yang dilakukan oleh publik internal berkaitan dengan kualitas madrasah dan tercapainya tujuan pendidikan. Sedangkan komunikasi yang dilakukan oleh publik internal kepada eksternal lebih kompleks, yaitu perkembangan belajar siswa, sarana prasarana, mutu madrasah dan strategi pemasaran untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat.

Komunikasi yang dilakukan kepada publik internal dan eksternal di MI Al-Hidayah Mangli Jember berjalan lancar. Komunikasi yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Baik menggunakan media maupun tidak. Dalam berkomunikasi formal di MI Al-Hidayah Mangli Jember selalu menggunakan musyawarah atau rapat. Setiap satu bulan sekali diadakan rapat internal dewan guru pada akhir bulan. Dalam rapat tersebut banyak membahas hal-hal mengenai perkembangan madrasah dan masalah-masalah yang dihadapi baik dari internal maupun eksternal. Terkadang Musyawarah atau rapat dilakukan apabila dalam keadaan insidental sehingga diluar agenda musyawarah rutinnnya.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Zulkarnain Nasution bahwa fungsi komunikasi timbal balik (dua arah) tersebut di dalam kegiatan manajemen pada suatu lembaga pendidikan adalah mampu sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (komunikasi tatap muka) dan tidak langsung (melalui media pers) kepada pimpinan lembaga dan publik intern (dosen/guru, karyawan, mahasiswa/siswa).¹³²

Sedangkan kepada publik eksternal komunikasi yang dilakukan menggunakan dua cara, yaitu secara langsung (non media) dan tidak langsung (media). Komunikasi antara guru dengan wali murid secara langsung wali murid menemui guru di kantor dan melalui Group WathsApp tiap kelas. Dalam group WathsApp tersebut membahas mengenai perkembangan belajar anak, sikap anak di madrasah dan bakat yang dimiliki untuk dikembangkan. Guru MI Al-Hidayah Mangli Jember selalu melayani setiap wali murid ingin berkonsultasi dan memberikan pengertian agar wali murid dapat menjelaskan hal-hal yang dibutuhkan kepada anak.

Komunikasi dua arah dilakukan oleh waka hubungan masyarakat untuk menarik minat dan kepercayaan masyarakat terhadap MI Al-Hidayah Mangli Jember dengan cara langsung dan tidak langsung, antara lain penyebaran brosur ke TK yang berada di sekitar Mangli dan Ajung, perluasan daerah melalui ekstrakurikuler Drumband yang ditampilkan di

¹³² Zulkarnain Nasution, Manajemen Humas di Lembaga pendidikan, 23.

acara-acara Nasional seperti upacara kemedekaan RI 17 Agustus di lapangan Mangli, memenuhi undangan dari masyarakat dan latihan di daerah Jubung dan Sukorambi dengan begitu masyarakat dapat mengenal MI Al-Hidayah agar tertarik untuk menyekolahkan anaknya di MI Al-Hidayah Mangli.

Setiap hari besar islam seperti tahun baru hijriyah MI Al- Hidayah Mangli Jember mengadakan pawai yang diikuti oleh semua siswa-siswi, guru dan juga wali murid dengan membawa hiasan khas ondel-ondel. Berkeliling disekitar mangli diiringi oleh Drumband tujuannya untuk memeriahkan tahun baru hijariah sekaligus sebagai syiar. Program Darling (tadarus keliling) yang ada di MI Al-Hidayah Mangli Jember juga menjadi nilai positif bagi masyarakat sekitar. Dari berbagai cara komunikasi yang dilakukan oleh humas kepada publik eksternal diharapkan masyarakat mempercayai MI Al-Hidayah Mangli Jember.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto bahwa peranan media komunikasi dalam humas antara lain:¹³³

a. Media langsung

- 1) rapat-rapat formal yang diselenggarakan sekolah dengan mengundang orang tua siswa dan tokoh-tokoh masyarakat. Dalam rapat ini disampaikan program sekolah dalam upaya peningkatan kegiatan dan mutu pendidikan.

¹³³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, 364.

- 2) Pekan pendidikan, pada saat ini sekolah menampilkan prestasi dan kreasi para siswa sebagai sarana promosi sekolah.
- 3) Karyawisata, widyawisata gerak jalan atau sepeda santai bersama dll

b. Media tidak langsung (media tanpa tatap muka)

- 1) Media cetak: brosur
- 2) Media elektronika: telepon

Temuan di atas juga sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Zulkarnain Nasution bahwa pada dasarnya humas atau public relations sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan untuk membangun image yang positif. Namun tidak hanya dalam perusahaan, pada sebuah lembaga pendidikan yang merupakan tempat untuk menyalurkan ilmu pada generasi penerus bangsa juga memerlukan fungsi manajemen humas, humas dalam sebuah lembaga pendidikan berperan untuk memasarkan dan membangun image baik agar masyarakat mampu percaya pada lembaga pendidikan tersebut.¹³⁴

Dari hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal dilakukan secara langsung dan tidak langsung baik kepada publik internal maupun eksternal. Terbukti komunikasi yang dilakukan dalam lingkup internal dengan musyawarah dan pemberitahuan secara langsung dari atasan mengenai tugas.

¹³⁴ Zulkarnain Nasution, *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan “Konsep, Fenomena, dan Aplikasinya”*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2010), 32.

Sedangkan dalam lingkup eksternal dapat menggunakan media elektronik seperti handphone. Biasanya dilakukan oleh wali kelas dengan wali murid yang terdapat group whatsapp ditiap kelas. Namun, ada beberapa wali kelas yang juga tidak menggunakan grup whatsapp melainkan langsung datang menemui wali kelas di kantor. Hal tersebut dapat memudahkan informasi yang dapat diakses oleh wali murid sehingga wali murid bisa dengan mudah mengawasi anak-anaknya dan efektifnya komunikasi persuasif antara madrasah dan masyarakat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai peran manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember terbukti dengan keakraban dan rasa kekeluargaan yang terjalin harmonis. Setiap permasalahan dan kebijakan yang diambil melalui musyawarah atau rapat internal. Hubungan harmonis dengan wali murid juga ditunjukkan dengan diadakannya pertemuan wali murid dan melibatkan wali murid pada setiap program yang akan diadakan oleh madrasah, seperti: rapat penerimaan raport yang diadakan setiap semester dan rapat pembangunan gedung baru.
2. Peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember. Terbukti komunikasi yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung baik kepada publik internal maupun eksternal. Komunikasi yang dilakukan dalam lingkup internal dengan musyawarah dan pemberitahuan secara langsung dari atasan mengenai tugas. Sedangkan dalam lingkup eksternal

dapat menggunakan media elektronik seperti handphone. Biasanya dilakukan oleh wali kelas dengan wali murid yang terdapat group whatsapp di setiap kelas. Namun, ada beberapa wali kelas yang juga tidak menggunakan group whatsapp melainkan langsung datang menemui wali kelas di kantor. Komunikasi yang terjalin antara wali kelas dengan wali murid guna meningkatkan perkembangan siswa dan madrasah. Berbagai strategi yang dilakukan humas dalam berkomunikasi dengan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap MI Al-Hidayah Mangli Jember.

B. Saran-saran

Bagian ini mengemukakan saran yang perlu disampaikan guna peningkatan proses pendidikan kedepan agar lebih baik ditujukan kepada:

1. Bagi Kepala Madrasah, kualitas suatu pendidikan salah satunya dapat ditentukan oleh peranan kepala madrasah dalam membina dan mengarahkan bawahannya, untuk itu kepala madrasah diharapkan bisa memberikan motivasi yang lebih terutama dalam pembinaan hubungan harmonis dan komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal.
2. Bagi Waka Humas, hendaknya lebih intens dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal melalui komunikasi yang efektif untuk memperoleh dukungan dan peranserta masyarakat sehingga lembaga pendidikan bisa berkembang dan menunjukkan citra positif agar lembaganya dapat dipercayai masyarakat.

3. Bagi Guru, diharapkan lebih meningkatkan dalam pembinaan hubungan dan komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal sehingga membantu humas dalam meyakinkan masyarakat untuk mempercayai lembaganya.
4. Bagi Siswa, hendaknya siswa antusias dan berpartisipasi dalam pembinaan hubungan harmonis dan berkomunikasi secara efektif kepada guru dan orang tua sehingga wali murid mempercayai lembaga karena perkembangan anaknya yang sangat baik.
5. Bagi Masyarakat, diharapkan selalu berikan dukungan dan partisipasinya dalam pembinaan hubungan dan komunikasi dua arah.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikonto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renika Cipta.
- Arwani, Mokhammad. Dkk. 2011. *Peran Karakteristik Individu Sebagai Moderator Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas: Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Kudus*. Jurnal Sosial dan Budaya, Vol. 4 Nomor 2, Desember.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Depatemen Agama. 2010. *Al-Quran Terjemah*. Jakarta: Jabal.
- Dhuhani Mai, Elfridawati. 2016. *Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Studi Kasus di Madrasah Ibtidiyah Terpadu (MIT) As-Salam Ambon*. a l - i l t i z a m , Vol.1.
- Direktorat Jendral Pendidikan Islam Departemen Agama RI. 2006. *Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*.
- E. Mulyasa. 2012. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Roskarya.
- Effendy, Onong Uehjana. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Farid, Mohammad dan Daryanto. 2013. *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gazalba, Sidi. 1976. *Masyarakat Islam*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Gregory, Anne. 2004. *Public Realations Dalam Praktik*. Surabaya: Penerbit Erlangga.
- Mansur, Muhammad Ahsin. 2011. *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Sekitar Sekolah di Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang*. Skripsi, IAIN Walisongo Semarang: Fakultas Tarbiyah.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarrom, Zainal. 2015. *Manajemen Public Relation (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*. Bandung: Pustaka Setia.

- Mulyasa, E. 2003. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Kontek Menyukkseskan MBS dan KBK*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Musyarofah, Mifrohatul. 2018. *Peran Humas Dalam Mengembangkan Pendidikan Tinggi*. Jurnal Idaarah, Vol. 2.
- Mutrika. 2016. *Peran Hubungan Masyarakat dalam Mempromosikan Pendidikan Islam Melalui Media Massa di Sekolah Dasar Al-Baitul Amin Jember*, IAIN Jember: Fakultas Tarbiyah.
- Nasution, Zulkarnain. 2010. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Pidarta, Made. 1988. *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT Bina Aksara.
- Rahmawati, Novi. 2016. *Manajemen Humas Dalam Membangun Kepercayaan Wali Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Gandekan Bantul Yogyakarta*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah.
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sangadji, Etta Mamang. Dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sihabudin. 2011. *Ahmad Komunikasi Antar Budaya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2010. *Metodology Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sutikno, M. Sobry. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Lombok: Holistica.
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. 2014. *Manajemen Pendidikan*. Bandung, Alfabeta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2007. *Kamus Bsar Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press,

Widyawati, Nurul. 2008. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan*. Jurnal Ekitas, Vol. 12.

Zulkarnain Nasution. 2010. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan “Konsep, Fenomena, dan Aplikasinya”*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mujizatul Mukarromah

NIM : T20153007

Status : Mahasiswa IAIN Jember

Judul Skripsi : Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ada ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 27 Maret 2019

Hormat saya,



Mujizatul Mukarromah

NIM. T20153007

Matrik Penelitian

Judul Penelitian	Variable	Sub Variable	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
1	2	3	4	5	6	7
Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli	Manajemen hubungan masyarakat dalam kepercayaan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> Membina hubungan harmonis Membina komunikasi dua arah 	<ol style="list-style-type: none"> Hubungan dengan publik intern Hubungan dengan publik ekstern Komunikasi internal Komunikasi eksternal 	<ol style="list-style-type: none"> Informan: <ol style="list-style-type: none"> Kepala MI Al-Hidayah Mangli Guru MI Al-Hidayah Mangli Peserta didik MI Al-Hidayah Mangli Wali peserta didik MI Al-Hidayah Mangli Masyarakat sekitar MI Al-Hidayah Mangli Dokumentasi Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif Jenis penelitian menggunakan jenis <i>Field research</i> Teknik pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumenter Teknik analisis data: <ol style="list-style-type: none"> Reduksi data Penyajian data Verifikasi data Uji keabsahan data <ol style="list-style-type: none"> Triangulasi sumber Triangulasi teknik 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina hubungan harmonis kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli? Bagaimana peran manajemen hubungan masyarakat dalam membina komunikasi dua arah kepada publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al Hidayah Mangli?

LAMPIRAN 3
PEDOMAN PENELITIAN

A. PEDOMAN OBSERVASI

1. Keadaan sekolah dan objek penelitian di MI Al-Hidayah Mangli Jember
2. Letak geografis di MI Al-Hidayah Mangli Jember
3. Kondisi umum masyarakat sekitar di MI Al-Hidayah Mangli Jember
4. Hubungan dan komunikasi di MI Al-Hidayah Mangli Jember

B. WAWNCARA

1. Bagaimana peran manajemen humas dalam membina hubungan harmonis dengan publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember?
2. Bagaimana peran manajemen humas dalam membina komunikasi dua arah dengan publik internal dan eksternal untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember?
3. Bagaimanakah upaya humas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember?
4. Apakah manajemen hubungan masyarakat di MI Al-Hidayah sudah menjalankan perannya sebagai humas?
5. Bagaimana kerjasama antara humas dengan wali murid/ masyarakat dan instansi lain ?
6. Apa saja program unggulan yang menjadi daya tarik di MI Al-Hidayah Mangli Jember?
7. Bagaimana tanggapan atau penilaian wali murid/ masyarakat terhadap MI Al-Hidayah?

C. DOKUMENTASI

1. Sejarah berdirinya MI Al-Hidayah Mangli Jember
2. Visi dan Misi MI Al-Hidayah Mangli Jember
3. Data jumlah guru MI Al-Hidayah Mangli Jember
4. Data jumlah siswa MI Al-Hidayah Mangli Jember
5. Dokumentasi foto yang berhubungan dengan kegiatan peran humas dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember.

LAMPIRAN 4

Dokumentasi Penelitian



Foto 1. Wawancara dengan Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember



Foto 2. Wawancara dengan Waka Humas MI Al-Hidayah Mangli Jember



Foto 3. Koperasi siswa saat jam istirahat



Foto 4. Guru-guru saat berkumpul di koperasi siswa



Foto 5. Rapat internal dewan guru



Foto 6. Hubungan guru dengan siswa saat belajar mengajar



Foto 7. Hubungan eksternal antara guru dengan wali murid



Foto 8. Komunikasi internal antara guru dan siswa di luar kelas dan diluar kegiatan pembelajaran



Foto 9. Komunikasi eksternal antara guru saat pertemuan atau rapat wali murid



Foto 10. Pertemuan atau rapat wali murid



Foto 11. Pertemuan wali murid



Foto 12. Kegiatan HBI pawai Tahun Baru Hijriah



Foto 13. Kegiatan kstrakulikuler Pramuka



Foto 14. Prestasi lomba Pramuka



Foto 15. Kegiatan ktrakulikuler Drumband



Foto 16. Kegiatan ekstrakulikuler Fotsal

PENERIMAAN SISWA BARU TAHUN PELAJARAN 2017/2018



MI AL-HIDAYAH MANGLI

VISI

Terwujudnya siswa yang berprestasi,
terampil dan berdasarkan IMTAQ, IPTEK
dan BERAKHLAQL KARIMAH

MISI

- ✎ Melaksanakan PAIKEM
- ✎ Berpartisipasi dalam berbagai even lomba
- ✎ Ikut serta dalam berbagai TRY OUT
- ✎ Melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler
- ✎ Melaksanakan sholat berjamaah
- ✎ Melaksanakan Tartil Qur'an
- ✎ Membiasakan baca Surat Yaasin dan berdo'a sebelum dan sesudah beraktifitas

SYARAT PENDAFTARAN

- ☑ Foto Copy Ijazah RA/TK 1 Lembar
- ☑ Foto Copy KK dan Akte Kelahiran
- ☑ Mengisi formulir pendaftaran

TEMPAT PENDAFTARAN

MI Al Hidayah Mangli
Jl. Otto Iskandardinata No. 177
Mangli
Telp. 0331 489288/ HP. 085236966971
UP. Bpk. Musahra, S.Ag
Email : mialhidayah_mangli@yahoo.co.id

WAKTU PENDAFTARAN

03 Maret 2018 s/d 14 Juli 2018
Biaya Pendaftaran GRATIS



KEPALA SEKOLAH
BPK. MUSAHRA, S.Ag



DEWAN GURU
MI AL HIDAYAH MANGLI

ALHAMDULILLAH PEMBANGUNAN GEDUNG BARU
MI AL HIDAYAH MANGLI SUDAH TERWUJUD



FASILITAS

- PERPUSATAKAAN
- MUSHOLLA
- LAPANGAN BULU TANGKIS
- LAPANGAN TENIS MEJA
- LAPANGAN LOMPAT JAUH



EXTRAKURIKULER

- PRAMUKA
- DRUM BAND
- TARTIL QUR'AN
- DARLING

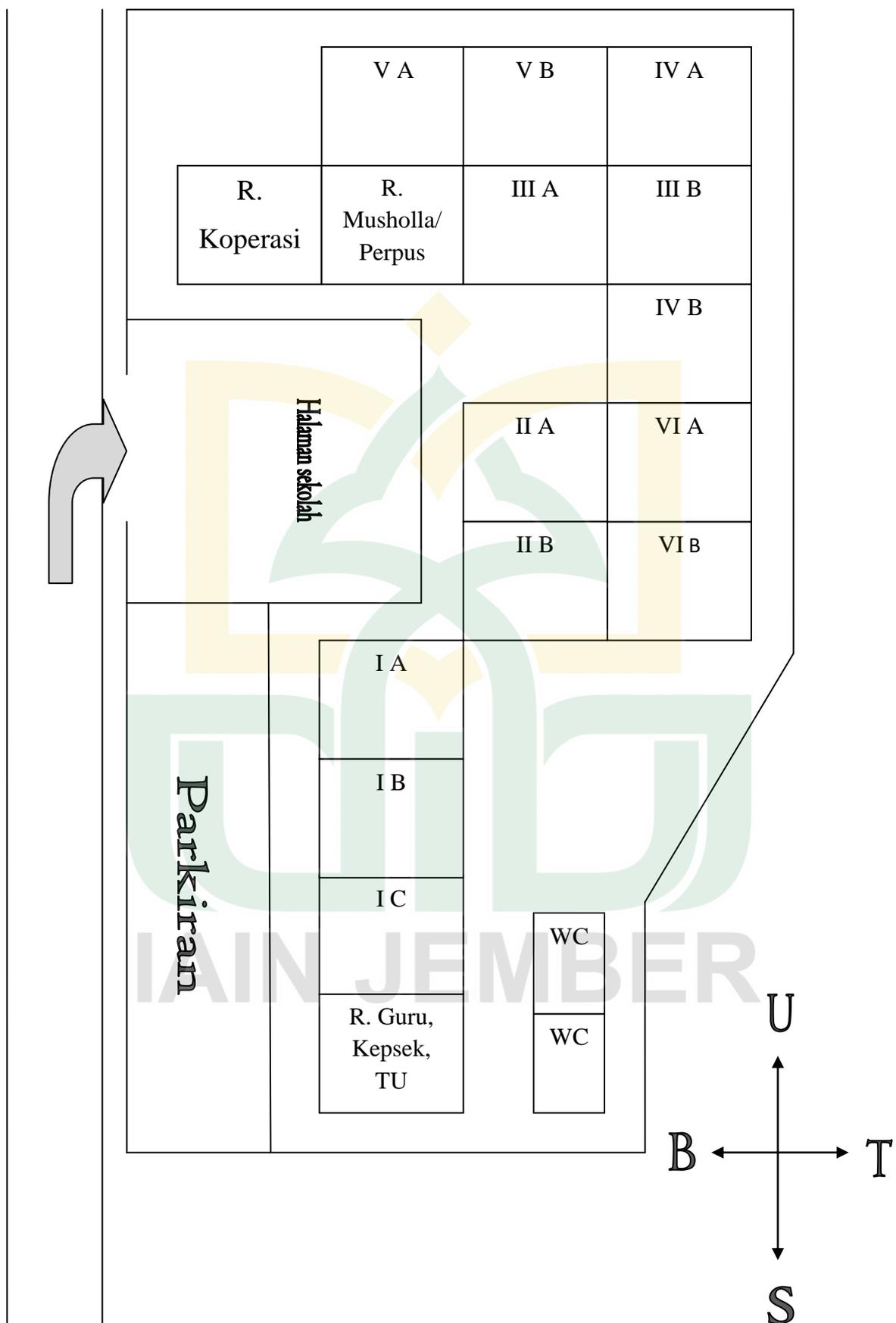
PRESTASI

- ☑ JUARA II PIDATO BHS. INDONESIA TK. KEC. KALIWATES JEMBER
- ☑ JUARA II Pa.CATUR PORSENI MI SE KALIWATES JEMBER
- ☑ JUARA I NASID SE KABUPATEN JEMBER
- ☑ JUARA I LARI 60 M AKSIOMA SE KABUPATEN JEMBER
- ☑ JUARA III M T Q AKSIOMA SE KECAMATAN KALIWATES
- ☑ JUARA 1 OLIMPIADE MIPA SE TK. KAB. JEMBER
- ☑ JUARA 2 TACHFIDZ QUR'AN SE KECAMATAN KALIWATES

Foto 17. Brosur MI Al-Hidayah



DENAH MI AL-HIDAYAH MANGLI JEMBER



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lampiran 6

MADRASAH IBTIDAIYAH AL-HIDAYAH MANGLI JEMBER

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	31 Januari 2019	Penyerahan surat izin penelitian di MI Al-Hidayah Mangli Jember	
2.	1 Februari 2019	Observasi dan Wawancara Wakil Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember	
3.	1 Februari 2019	Wawancara dengan guru MI Al-Hidayah Mangli Jember	
4.	7 Februari 2019	Meminta data dan wawancara dengan Tata Usaha di MI Al-Hidayah Mangli Jember	
5.	7 Februari 2019	Observasi dan wawancara Waka Humas di MI Al-Hidayah Mangli Jember	
6.	8 Februari 2019	Wawancara dengan guru MI Al-Hidayah Mangli Jember	
7.	13 Februari 2019	Observasi dan wawancara dengan wali murid MI Al-Hidayah Mangli Jember	
8.	14 Februari 2019	Wawancara dengan wali murid MI Al-Hidayah Mangli Jember	
9.	14 Februari 2019	Observasi dan wawancara dengan Kepala MI Al-Hidayah Mangli Jember	
10.	20 Februari 2019	Observasi dan wawancara dengan siswa MI Al-Hidayah Mangli Jember	
11.	23 Februari 2019	Wawancara dengan MI wali murid Al-Hidayah Mangli Jember	
12.	12 Maret 2019	Mengambil surat keterangan selesai penelitian	

IAIN JEMBER

Jember, 12 Maret 2019

Kepala MI Al-Hidayah Mangli



Musahra, S. Ag

Nomor : B 2020/In.20/3.a/PP.00.9/01/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

18 Januari 2019

Yth. Kepala MI Al-Hidayah Jember
Jalan Otista No. 177 Mangli Kaliwates Jember 68136

Assalamualaikum Wr Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Mujizatul Mukarromah
NIM : T20153007
Semester : VIII
Jurusan : Kependidikan Islam
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

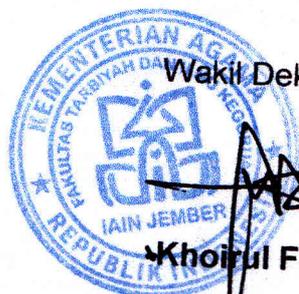
untuk mengadakan Penelitian mengenai Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di Madrasah Ibtidaiyah Al-Hidayah Mangli Jember Jember selama 30 (tiga puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak.

Adapun pihak-pihak yang dituju adalah sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah
2. Guru
3. Peserta Didik

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr Wb.





**YAYASAN KELUARGA PENDIDIKAN ISLAM
MADRASAH IBTIDAIYAH AL-HIDAYAH**

Status Terakreditasi B NSM : 111235090137

JL. Otto Iskandardinata No. 177 Mangli Telp. (0331) 489288 Jember



SURAT KETERANGAN

Nomor : 312/PP.001/MI/III/2019

Surat keterangan ini kami Kepala Madrasah MI Al-Hidayah menerangkan bahwa:

Nama : Mu'jizatul Mukarromah

Tempat, Tanggal lahir : Pasuruan, 8 Januari 1998

NIM : T20153007

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian mulai tanggal 1 Februari 2019 s/d 23 Februari 2019, Tentang "Peran Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di MI Al-Hidayah Mangli Jember"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan dapat dijadikan bukti sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Maret 2019

Kepala Madrasah,



Musahra, S. Ag

BIODATA

Nama Lengkap : Mujizatul Mukarromah

Tempat tanggal lahir : Pasuruan, 8 Januari 1998

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Jurusan : Kependidikan Islam

Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

Semester : VIII (Delapan)

Alamat Lengkap : Ujung Gunung RT 003 RW 009 Desa Jatirejo Kecamatan Lekok
kabupaten pasuruan

Riwayat Pendidikan : SD Nahdlatul Ulama Lekok

SMP Nahdlatul Ulama Lekok

MA Nahdlatul Ulama Lekok

