

**STRATEGI MANAJEMEN HUMAS SEBAGAI PUSAT INFORMASI DAN
PEMASARAN LEMBAGA PENDIDIKAN DI LPI AR-ROHMAH PUTRA
PESANTREN HIDAYATULLAH MALANG**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Iqbal Murtadho

17170051



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
MARET, 2021**

STRATEGI MANAJEMEN HUMAS SEBAGAI PUSAT INFORMASI DAN
PEMASARAN LEMBAGA PENDIDIKAN DI LPI AR-ROHMAH PUTRA
PESANTREN HIDAYATULLAH MALANG

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu
Sarjana Pendidikan (S.Pd).*

Oleh:

Muhammad Iqbal Murtadho

NIM. 17170051



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
MARET, 2021**

LEMBAR PERSETUJUAN
STRATEGI MANAJEMEN HUMAS SEBAGAI PUSAT INFORMASI DAN
PEMASARAN LEMBAGA PENDIDIKAN DI LPI AR-ROHMAH PUTRA
PESANTREN HIDAYATULLAH MALANG

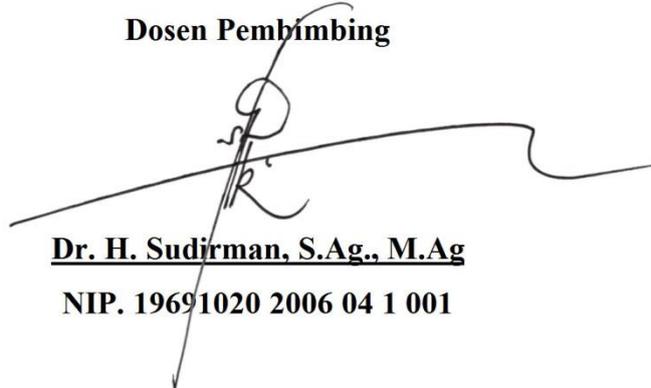
SKRIPSI

OLEH:

Muhammad Iqbal Murtadho
NIM. 17170051

Telah Disetujui dan disahkan
Pada Tanggal: 19, Maret 2021

Dosen Pembimbing



Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag
NIP. 19691020 2006 04 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Mulyono, MA
NIP. 19660626 200501 1 003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Selama penyelesaian pengerjaan skripsi ini banyak sekali dukungan yang selalu datang bertubi-tubi untuk memberikan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin mempersembahkan hasil penelitian ini kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang selalu melimpahkan rahmat dan karunianya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini dengan maksimal.
2. Almarhum Ayah saya, Al-Mukarrom Bapak Abdul Rochim, S.E bin Jailani bin Ismail, yang dahulu memperjuangkan saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah saya sampai akhir hayat nya ketika saya berada di semeste 2 awal.
3. Ibu saya, Al-Mukarromah Ibu Anis Hidayatie, S.Ag bin Mustaqim bin Salim yang selalu memberikan saya dukungan do'a dan perjuangannya mencari nafkah untuk perkuliahan saya, sehingga mampu mengantarkan saya sampai menyelesaikan penelitian ini.
4. Wali Dosen, Bapak Mujtahid, M.Ag. yang memberikan dukungan dengan bimbingan judul hingga pengajuan Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag. atas bimbingan dan arahnya serta waktu yang diluangkan sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan semaksimal mungkin.
6. Ustadz Drs. Mahzum Suhadak selaku Direktur 3 Bidang Kampus dan Kerumahtanggaan LPI Ar-Rohmah Putra, yang telah memberikan izin dan informasi sehingga membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Ustadz Wawan Sulchan Effendi, S.AP selaku Waka Unit Humas dan Sekretariat, yang telah informasi dan keterangan sehingga membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Ustadz Lukman Amin, S.Pd selaku Penanggung Jawab bagian Humas, yang telah informasi dan keterangan sehingga membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ustadz Salim Alrosid selaku Penanggung Jawab bagian Sekretariat, yang telah informasi dan keterangan sehingga membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada Seluruh Jajaran Tim Humas dan Sekretariat, yang telah informasi dan keterangan sehingga membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada seluruh keluarga seperjuangan MPI Angkatan 2017, yang memberikan dukungan, informasi dan doanya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan maksimal
12. Kepada seluruh sahabat seperjuangan saya, Baraz Yoechva Alfaiz dan Mochammad Bahrudin Rizki, kedua sahabat sejati yang selalu menemani, mendampingi saya di saat suka maupun duka, dari awal masuk kampus sampai memberikan dukungan penuh sampai Skripsi ini tuntas.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra'd Ayat 11)

SEBERAPA KUAT KITA MELAWAN RASA MALAS, MAKA
PERJUANGAN DAPAT DILAKUKAN.

ORANG YANG CERDAS ADALAH MEMPERJUANGKAN APA YANG DIA
BUTUHKAN, BUKAN YANG DIA INGINKAN

SESEORANG DAPAT MENGETAHUI APA YANG DIA BUTUHKAN, JIKA
MENJALANI HIDUP DI DUNIA FOKUS KEPADA MASA DEPAN
PENDIDIKAN, UNTUK MENUJU AKHIRATNYA

Pembimbing: Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag.

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Muhammad Iqbal Murtadho

Malang, 19 Maret 2021

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang

Di Malang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal Murtadho

NIM : 17170051

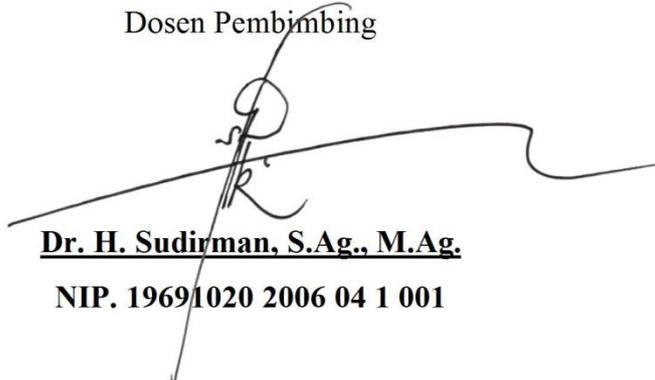
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : “Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi Dan Pemasaran Lembaga Pendidikan Di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang”

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19691020 2006 04 1 001

SURAT PERYANTAAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal Murtadho
NIM : 17170051
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 19 Maret 2021



Muhammad Iqbal Murtadho

NIM. 17170051

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Selama penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag. selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Dr. H. Mulyono, M.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas bimbingan dan arahnya serta waktu yang diluangkan untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Ustadz Drs. Mahzum Suhadak selaku Direktur 3 Bidang Kampus dan Kerumahtanggaan LPI Ar-Rohmah Putra, beserta jajaran Staf Unit Humas dan Sekretariat yang telah memberikan izin dan informasi sehingga membantu penulis dalam mengadakan penelitian.

Terakhir, segala kritik dan saran sangat penting bagi penulis dalam pemenuhan kelengkapan data dan penyelesaian hingga tahap akhir skripsi. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi peneliti sendiri.

Malang, 19 Maret 2021

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= alif	ز	= za	ق	= qof
ب	= ba	س	= sin	ك	= kaf
ت	= ta	ش	= syin	ل	= lam
ث	= tsa	ص	= shod	م	= mim
ج	= jim	ض	= dhod	ن	= nun
ح	= ha	ط	= tho	هـ	= ha
خ	= kho	ظ	= zho	و	= waw
د	= dal	ع	= ain	ي	= ya
ذ	= dzal	غ	= ghoin	ء	= hamzah
ر	= ro	ف	= fa		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

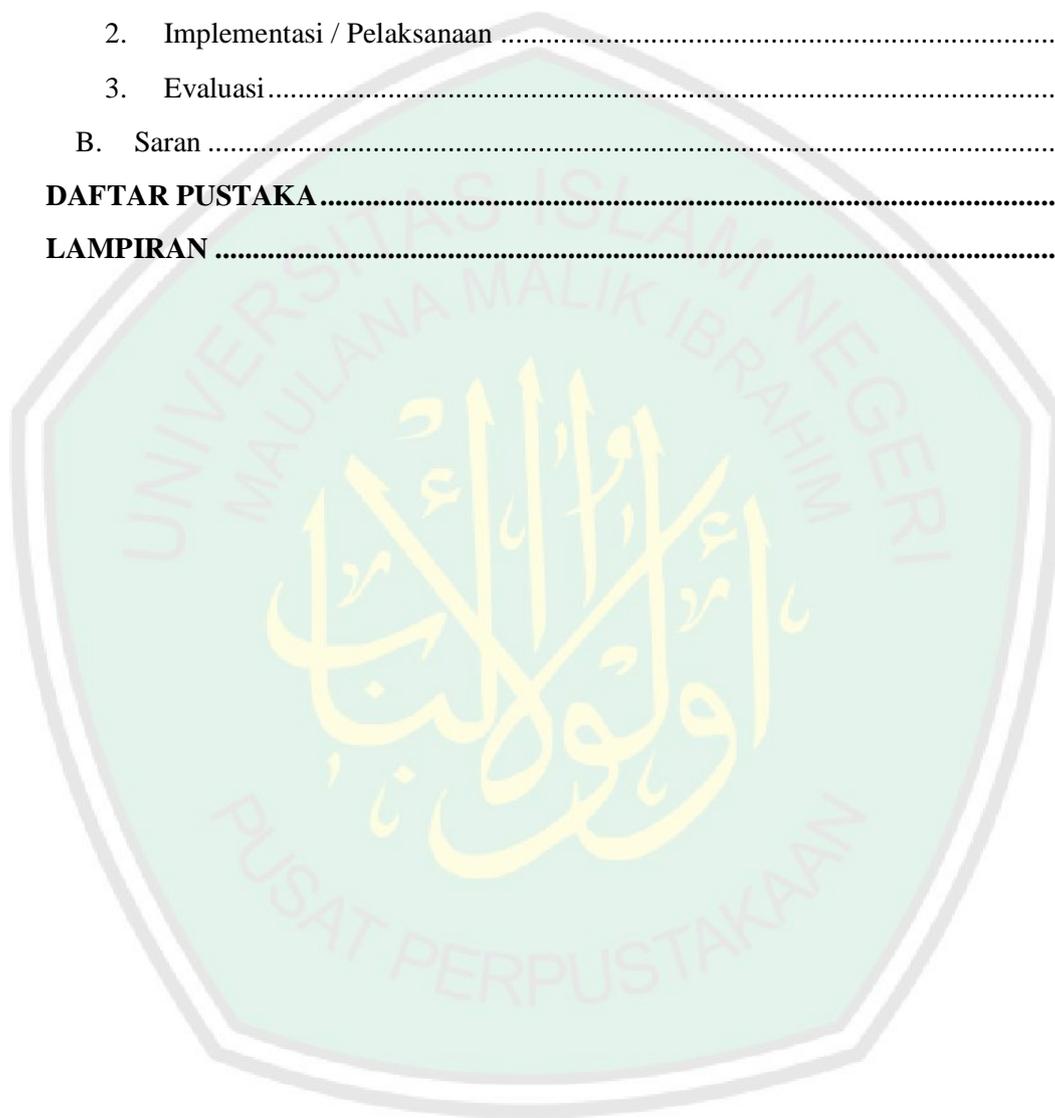
وا	= aw
يا	= ay
وا	= u
يا	= i

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vii
NOTA DINAS PEMBIMBING	viii
SURAT PERYANTAAAN KEASLIAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
DAFTAR ISI	xii
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Orisinalitas Penelitian	10
F. Definisi Istilah.....	22
G. Sistematika Pembahasan.....	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	28
A. Deskripsi Teori.....	28
1. Pengertian Strategi	28
2. Pengertian Manajemen	30
3. Pengertian Humas	33
4. Pengertian Informasi	37
5. Pengertian Pemasaran.....	40
B. Strategi Manajemen Humas	45
1. Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi	45
2. Strategi Manajemen Humas Sebagai Media Pemasaran	49
C. Kerangka Berpikir	51

BAB III METODOLGI PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Kehadiran Peneliti	55
C. Lokasi Penelitian	55
D. Data dan Sumber Data	57
1. Objek Penelitian	57
2. Subjek Penelitian	58
E. Teknik Pengumpulan Data	59
1. Observasi	59
2. Wawancara	61
3. Dokumentasi	62
F. Teknik Analisis Data	63
G. Teknik Pencermatan Keabsahan Data	66
H. Prosedur Penelitian	69
1. Tahap Persiapan Penelitian	69
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian	70
3. Tahap Penyelesaian Laporan Penelitian	70
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	71
A. Profil Lembaga Lokasi Penelitian	71
1. Sejarah Berdirinya LPI Ar-Rohmah Putra Malang	73
2. Visi, Misi dan Tujuan LPI Ar-Rohmah Putra Malang	74
3. Struktur Unit Humas dan Sekretariat LPI Ar-Rohmah Putra Malang	75
4. Informasi Media Sosial dan Customer Service	76
5. Syarat Pendaftaran Masuk Ar-Rohmah Purtra Malang	76
B. Paparan Data dan Hasil Penelitian	80
1. Perencanaan Strategi Pengelolaan Manajemen Humas	80
2. Implementasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas	93
3. Evaluasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas	98
BAB V PEMBAHASAN	108
A. Perencanaan Strategi Pengelolaan Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang	113
B. Implementasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang	119

C. Evaluasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang.....	125
BAB VI PENUTUP	133
A. Kesimpulan	133
1. Perencanaan	133
2. Implementasi / Pelaksanaan	133
3. Evaluasi.....	134
B. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN	137



ABSTRAK

Murtadho, Muhammad Iqbal. 2021. “*Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi Dan Pemasaran Lembaga Pendidikan Di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang*”. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag.

Keyword: Manajemen, Humas, Manajemen Humas

Pada era modern saat ini sudah banyak pondok pesantren yang meregenerasikan sistem pembelajaran mereka sesuai perkembangan zaman. Seperti contoh beberapa pondok pesantren di daerah Malang yang sudah meregenerasikan Pondok Pesantren menjadi *Islamic Boarding School* (IBS) atau sebatas perubahan sebuah nama, tetapi sistem kelembagaan, kurikulum hingga fasilitas penunjang pendidikan sudah diperbarui mengikuti perkembangan zaman.

Maka dari itu setelah melihat pesatnya perkembangan *Islamic Boarding School* (IBS) di daerah Malang, dengan perkembangan Manajemen Humas melalui implementasinya serta berperan sebagai media marketing untuk memperluas jaringan lembaga. Saya ingin memfokuskan penelitian saya pada Manajemen Humas, untuk memperoleh informasi dan sumber data pada Pondok Pesantren / *Islamic Boarding School* (IBS) di Malang, supaya hasil penelitian saya ini dapat bermanfaat atau bahkan menjadi sumber pengetahuan baru, untuk sama-sama meningkatkan sistem Manajemen pada dunia Pendidikan Islam, khususnya berbasis pondok pesantren.

Tujuan dari penelitian ini untuk: (1) Mengetahui bagaimana perencanaan strategi pengelolaan manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang, (2) Mengetahui bagaimana implementasi strategi pengelolaan manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang dan (3) Mengetahui bagaimana evaluasi strategi pengelolaan manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang. Untuk mencapai tujuan penelitian, maka digunakan metode penelitian kualitatif studi kasus dengan menuju objek di LPI Ar-Rohmah Putra Malang, dengan mengumpulkan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Kemudian pada evaluasinya unit humas dan sekretariat mengacu pada job deskripsi sesuai perencanaannya, yaitu: bagian humas, sekretariat dan PSB. Sehingga pelaporanya menyesuaikan program kerja yang ada, dengan menganalisa hasil capaiannya. Lalu menindaklanjuti dengan perencanaan ulang untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

ABSTRACT

Murtadho, Muhammad Iqbal. 2021. "*Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi Dan Pemasaran Lembaga Pendidikan Di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang*". Thesis, Management of Islamic Education Department, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Islamic State University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Thesis Supervisor: Dr. H. Sudirman, S.Ag., M.Ag.

Keyword: Management, Public Relations, Public Relations Management

In today's modern era, there are numerous boarding huts that regenerate their learning systems to fit the age. As an example of some boarding cottages in the unfortunate region that have generic boarding schools to the Islamic boarding school (IBS) or just a name changeover, but the institutional system, curriculum until the educational support facilities are updated as The Times go.

Thus, after seeing the rapid growth of Islamic boarding school in the region, with PR development through its implementation and posing as a marketing medium to expand society's networks. I would like to focus my research on public-relations management, to obtain information and data resources on the Islamic boarding school (IBS) in unfortunate places, so that the results of my research can be useful or even a new source of knowledge, to both improve management systems on the world of Islamic education, based on boarding houses.

The purpose of this research is to: (1) find out how planning public-management management strategies as centers for information and marketing in LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang (2) find out how implementation of public-management strategies as information center and marketing in LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang, (3) find out how to evaluate and follow up public-management strategies as the center for information and marketing in LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang. To achieve research objectives, the qualitative case study methods are used to lead to objects in the LPI Ar-Rohmah Putra Malang, by gathering data through interview techniques, observation and documentation.

Then, at a review of the public relations unit and the secretariat, job description according to the plan: the PR department, the secretariat and the PSB. So the reporting adjusts existing work programs, by analyzing the results. Then follow through with replanning to achieve the desired goal.

المخلص

مرتضى، محمد اقبال. 2021. استراتيجية إدارة العلاقات العامة كمرکز للمعلومات والتسويق للمؤسسات التعليمية في معهد الرحمة الإسلامي هداية الله مالانج. كلية علوم التربية والتعليم. جامعة مولانا مالك ابراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف على الرسالة: الدكتور سوديرمان الماجستر

الكلمة الرئيسية: إدارة ، علاقات عامة ، إدارة علاقات عامة

في العصر الحديث ، هناك العديد من المدارس الداخلية الإسلامية التي أعادت إنشاء أنظمة التعلم الخاصة بها وفقاً للعصر. على سبيل المثال ، قامت العديد من المدارس الداخلية الإسلامية في منطقة مالانج أو اقتصرت على تغيير الاسم ، ولكن تم تحديث النظام (IBS) بإعادة إنشاء مدارس داخلية إسلامية المؤسسية والمناهج ومرافق الدعم التعليمي وفقاً للأوقات.

في منطقة مالانج ، مع تطوير (IBS) لذلك ، بعد رؤية التطور السريع للمدرسة الإسلامية الداخلية إدارة العلاقات العامة من خلال تنفيذها والعمل كوسيط تسويقي لتوسيع شبكة المؤسسة. أريد أن أركز بحثي على إدارة العلاقات العامة ، للحصول على مصادر المعلومات والبيانات في المدرسة الإسلامية الداخلية في مالانج ، حتى تكون نتائج بحثي مفيدة أو حتى تصبح مصدرًا للمعرفة الجديدة (IBS).

أهداف هذه الدراسة هي: (1) معرفة كيفية التخطيط لاستراتيجية إدارة العلاقات العامة كمرکز للمعلومات والتسويق في معهد الرحمة الإسلامي هداية الله مالانج. (2) معرفة كيفية تنفيذ استراتيجية إدارة العلاقات العامة كمرکز للمعلومات والتسويق في معهد الرحمة الإسلامي هداية الله مالانج. (3) معرفة كيفية تقييم ومتابعة استراتيجيات إدارة العلاقات العامة كمرکز للمعلومات والتسويق في معهد الرحمة الإسلامي هداية الله مالانج. لتحقيق أهداف البحث ، تم استخدام طريقة البحث النوعي لدراسة الحالة لمعالجة الكائن في معهد الرحمة الإسلامي هداية الله مالانج ، من خلال جمع البيانات من خلال تقنيات المقابلة والملاحظة والتوثيق.

ثم يشير تقييم وحدة العلاقات العامة والأمانة العامة إلى الوصف الوظيفي حسب الخطة ، وهي: إدارة العلاقات العامة ، والأمانة العامة ، و قبول طالب جديد. بحيث يقوم المراسل بتعديل برنامج العمل الحالي من خلال تحليل نتائج النتائج. ثم المتابعة مع إعادة التخطيط لتحقيق الأهداف المتوقعة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan salah satu bagian penting dalam kehidupan seorang anak, selain lingkungan keluarga dan masyarakat. Secara umum, lembaga pendidikan adalah tempat dimana seorang peserta didik dirangsang untuk belajar di bawah pengawasan dan pendidikan guru. Lembaga pendidikan juga dijadikan sebagai tempat yang utama bagi peserta didik dalam tahap perkembangan sikap, keterampilan, dan pengetahuan. Dengan demikian, lembaga pendidikan dapat diartikan sebagai tempat belajar peserta didik, melalui kegiatan pengajaran, pendidikan, dan latihan yang dilakukan pendidik terhadap peserta didiknya agar terbentuk keterampilan sikap, keterampilan, dan pengetahuan.¹ Perkembangan pendidikan juga tidak terlepas dari partisipasi Masyarakat, karena peranan orang tua dan siswa sangat penting untuk mendukung terselenggaranya proses pendidikan. Semakin besar dukungan dan partisipasi Masyarakat terhadap dunia pendidikan, maka rasa tanggung jawab untuk membangun generasi penerus melalui proses pendidikan siswa akan semakin ditingkatkan dalam benak. Untuk meningkatkan minat partisipasi Masyarakat pada dunia pendidikan, maka diperlukan sebuah Strategi untuk mengenalkan Masyarakat pada lembaga pendidikan melalui Strategi Manajemen Humas sebagai pusat informasi yang dikelola melalui

¹ Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin dkk, *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hal. 5.

sosialisasi program. Manajemen Humas merupakan salah satu sarana yang harus ada didalam suatu Lembaga Pendidikan, saat ini banyak lembaga pendidikan Islam yang dapat berkembang dengan pesat karena pengelolaan Manajemen yang baik terutama pada bagian Humas.

Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa humas lembaga pendidikan adalah kegiatan yang sengaja dilakukan oleh lembaga, direncanakan secara baik dan berlangsung secara kontinu dalam mengadakan dan membina hubungan yang harmonis dengan orang tua peserta didik sebagai pengguna (*user*), dengan memberi penjelasan yang secukupnya sesuai kebijakan lembaga pendidikan serta tindakan agar masyarakat (pengguna) dapat memahami, mempercayai, dan memberikan dukungan terhadap program-program yang diselenggarakan lembaga pendidikan.²

Pada era modern saat ini sudah banyak pondok pesantren yang meregenerasikan sistem pembelajaran mereka sesuai perkembangan zaman. Seperti contoh beberapa pondok pesantren di daerah Malang yang sudah meregenerasikan Pondok Pesantren menjadi *Islamic Boarding School* (IBS) atau sebatas perubahan sebuah nama, tetapi sistem kelembagaan, kurikulum hingga fasilitas penunjang pendidikan sudah diperbarui mengikuti perkembangan zaman.

Dengan begitu maka daya saing Lembaga Pendidikan pada zaman ini semakin pesat. Maka diperlukan strategi-strategi dalam pengelolaanya. Strategi menentukan bagaimana kita melangkah untuk

² Ibid, hal. 6.

membangun citra, sehingga memiliki produk jual dan daya saing. Dengan Strategi Manajemen Humas maka kita dapat membangun kerja sama dengan berbagai pihak, seperti yang diungkapkan oleh Johanes Lim pada bukunya yaitu Sukses tidak terjadi di ruang vakum. Sukses memerlukan kerja sama dan bantuan orang lain. Temukanlah mitra yang sehaluan, namun yang mempunyai kompetensi yang berbeda dari anda. sehingga bisa saling mengisi dan sinergis. Sebab jika anda ahli dalam bidang strategi namun membenci pekerjaan sales, maka bisnis anda akan gagal tanpa mitra yang menyukai bidang sales. Demikian juga jika anda mempunyai visi namun sulit menjadikannya menjadi program aksi, maka carilah mitra yang detail-oriented.³ Untuk itu kita dapat mengoptimalkan fungsi Manajemen Humas pada lembaga pendidikan kita, sebagai upaya membangun hubungan dengan berbagai pihak, seperti masyarakat sekitar, instansi dinas, tokoh-tokoh setempat dsb.

Penelitian ini akan dilakukan di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang atau biasa dikenal Masyarakat dengan sebutan Ar-Rohmah IBS (Islamic Boarding School) bertempat di Jl. Raya Apel, No. 61, Dsn. Semanding, Ds. Sumbersekar, Kec. Dau, Kab. Malang, Prov. Jawa Timur. Letak sekolah yang cukup strategis, sebelah timur berbatasan langsung dengan Kota Batu, serta berjarak tidak jauh dari Kota Malang. Kemudian Visi Ar-Rohmah yaitu Mewujudkan sekolah yang unggul dan kompetitif, sehingga melahirkan generasi yang siap memikul amanah Allah sebagai hamba dan khalifah-Nya, kemudian Misi Ar-Rohmah yaitu

³ Johanes Lim, *Strategi Sukses Mengelola Karier dan Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 25.

menyelenggarakan pendidikan secara integral yang memadukan aspek tarbiyah, ruhiyah, aqliyah dan jismiyah sehingga terbentuk anak muslim yang Taqwa, Cerdas dan Mandiri.

Maka dari itu setelah melihat pesatnya perkembangan Islamic Boarding School (IBS) di daerah Malang, dengan perkembangan Manajemen Humas melalui implementasinya serta berperan sebagai media marketing untuk memperluas jaringan lembaga. Saya ingin memfokuskan penelitian saya pada Manajemen Humas, untuk memperoleh informasi dan sumber data pada Pondok Pesantren / Islamic Boarding School (IBS) di Malang, supaya hasil penelitian saya ini dapat bermanfaat atau bahkan menjadi sumber pengetahuan baru, untuk sama-sama meningkatkan sistem Manajemen pada dunia Pendidikan Islam, khususnya berbasis pondok pesantren.

Kemudian mengacu kembali pada pemaparan teori, dijelaskan tentang strategi dalam definisi Istilah, berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, di mana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang.⁴ Memang pada definisi tersebut Strategi berasal dari istilah militer, yang dalam perkembangannya meliputi berbagai aspek kehidupan, salah satunya pada bidang pendidikan. Sehingga kita dapat menentukan arah kemana kita akan melangkah pada proses berjalanya pendidikan.

⁴ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 4.

Kemudian pada definisi lain mengatakan bahwa strategi di artikan sebagai suatu proses untuk menentukan arah yang dijalani oleh suatu organisasi agar tujuannya tercapai. Dengan adanya strategi, maka suatu organisasi akan dapat memperoleh kedudukan atau posisi yang kuat dalam wilayah kerjanya.⁵ Maka dari itu kita perlu mengembangkan Strategi Manajemen Humas untuk meningkatkan daya saing lembaga pendidikan melalui Publikasi Informasi atau Pemasarannya.

Pada fungsinya, Manajemen Humas juga perlu meningkatkan kemampuan komunikasi dalam penyampaian Informasi, karena komunikasi bersifat sebagai Proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lain-lain.⁶ Pada Informasi juga memiliki kaitan erat dengan organisasi. Pada pemaparannya, Eko Ganis Sukoharsono mengemukakan bahwa Sistem informasi merupakan bagian dari keseluruhan struktur dan proses organisasi. Berdasarkan atas sudut pandang teknis, hubungan itu menekankan perhatian pada bagaimana input yang ada diolah menjadi output ketika teknologi mengalami perubahan. Sedangkan dari sudut pandang perilaku menekankan bahwa sistem informasi baru, atau dengan membangun kembali sistem yang lama, melibatkan penyusunan kembali mesin dan pekerja teknisnya, sehingga sistem informasi tersebut akan merubah keseimbangan organisasional antara hak, kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditetapkan selama periode yang panjang. Perubahan teknologi

⁵ Fory A. Naway, *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2016), hal. 6.

⁶ Ismawati Doembana, *Manajemen dan Strategi Komunikasi Pemasaran*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017), hal. 1.

yang terjadi menuntut perubahan dalam siapa yang memiliki, siapa yang mempunyai hak untuk mengakses dan meng-*update* informasi tersebut, dan siapa yang akan mengambil keputusan, kapan dan bagaimana hal tersebut terjadi. Sistem informasi yang baik dapat menyediakan informasi yang tepat, sehingga individu dalam organisasi dapat mengurangi ketidakpastian dan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.⁷ Bagian Humas selain harus menguasai komunikasi, juga harus diimbangi dengan penguasaan teknologi informasi. Sehingga peran Humas dalam Pusat Informasi Lembaga dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Kemudian selain bertugas sebagai Media Informasi, bagian Humas juga perlu memperhatikan aspek pemasaran. Disinilah peran utama Manajemen Humas dalam mempublikasi kegiatan Lembaga. Dalam definisinya Manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisaikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Di dalam fungsi manajemen pemasaran ada kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.⁸ Strategi dalam Bidang Pemasaran sangat penting, sehingga peran Hubungan Masyarakat Luar dapat berjalan dengan Baik. Strategi Pemasaran yang dapat dilakukan pada era modern sekarang dapat

⁷ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 12.

⁸ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), hal. 2.

dikembangkan melalui Website dan Media Sosial supaya lebih mudah di akses dimanapun dan kapanpun. Tetapi juga perlu di imbangi dengan Media Cetak, seperti brosur, pamflet, banner, majalah dsb, sebagai cinderamata atau promosi secara langsung kepada pelanggan.

B. Fokus Penelitian

Setelah melihat pesatnya perkembangan *Islamic Boarding School* (IBS) di daerah Malang, dengan perkembangan Manajemen Humas melalui implementasinya, serta peranannya sebagai media pemasaran untuk memperluas jaringan lembaga. Dari uraian latar belakang yang telah saya jabarkan berdasarkan judul yaitu "Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi dan Pemasaran Lembaga Pendidikan di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang", yang memfokuskan pada Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi dan Strategi Manajemen Humas Sebagai Media Pemasaran, sehingga penelitian ini akan menimbulkan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan strategi pengelolaan manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang?
2. Bagaimana implementasi strategi pengelolaan manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang?

3. Bagaimana evaluasi strategi pengelolaan manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian fokus penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan strategi pengelolaan manajemen humas di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi strategi pengelolaan manajemen humas di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi strategi pengelolaan manajemen humas di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memperdalam pengetahuan mengenai ilmu manajemen yang dipadukan pada hubungan masyarakat, sehingga dapat mempelajari Strategi Manajemen Humas lembaga pendidikan pada aspek Informasi dan Pemasaran Lembaga, seperti:

- a. Memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan mengenai keilmuan tentang Manajemen Humas

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang Manajemen Humas sebagai Pusat Informasi Lembaga Pendidikan
- c. Menambah pengetahuan tentang keilmuan dan Strategi Pemasaran Lembaga Pendidikan
- d. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan studi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd).

b. Bagi Sekolah / Lembaga

Untuk menghadapi berbagai masalah yang berkaitan dengan pengelolaan Manajemen Humas, khususnya pada Unit Humas dan Sekretariat serta sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya membangun citra LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai koleksi bagi perpustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa UIN Maliki Malang.

d. Bagi Masyarakat

- 1) Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang peran dan tanggung jawab Humas Sekolah pada Lembaga Pendidikan melalui penerapan Manajemen Humas.
- 2) Dapat dijadikan informasi bagi yang memerlukan referensi Lembaga Pendidikan.
- 3) Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang informasi dan kebijakan antara masyarakat dengan lembaga.

E. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian atau penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dengan tema yang sama. Pada orisinalitas kali ini membahas tentang Manajemen Humas, sehingga peneliti dapat memaparkan beberapa penelitian terbaru dari peneliti-peneliti sebelumnya, diantaranya yaitu:

Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Ilmiah Nafhah Karimah, Tahun 2020 berjudul “Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Madrasah Dan Partisipasi Masyarakat Di Madrasah Aliyah Negeri 3 Malang” Jika dilihat dari jenis pendekatannya maka penelitian yang dilakukan di MAN 3 Malang ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini berdasarkan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan perilaku informan yaitu kepala sekolah, humas dan pihak-pihak yang berkaitan.

Oleh karena itu, peneliti terjun ke lapangan untuk mendapatkan data-data penelitian berupa data tertulis maupun secara lisan dari informan.⁹

Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Farahdina Islamia, Tahun 2020 berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Memperoleh Partisipasi Masyarakat Di Sekolah SMP Tazkia IIBS Malang” Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis penelitian kualitatif pendekatan kualitatif ini dipilih karena dalam penelitian ini data yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif yang di peroleh dari data, sumber data atau informan juga dokumen di teliti dan peneliti juga ingin lebih fokus memahami bagaimana Manajemen Hubungan Masyarakat dalam upaya memperoleh Partisipasi Masyarakat di Sekolah SMP TAZKIA IIBS Malang. Jadi, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka peneliti dengan jelas melihat langsung dan mengajak informan untuk memberikan informasi mengenai keadaan objek penelitian secara alamiah tidak ada paksaan dengan maksud mendapatkan hasil yang baik.¹⁰

Penelitian Tesis yang dilakukan oleh Aldhila Izzati, Tahun 2020 berjudul “Strategi Manajemen Humas Upaya Peningkatan Citra Lembaga Di SMA Ar-Rohmah Putri “*Boarding School*” Dau Malang” Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk

⁹ Nafhah Karimah, *Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Madrasah Dan Partisipasi Masyarakat Di Madrasah Aliyah Negeri 3 Malang*, Skripsi, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), hal. 52.

¹⁰ Farahdina Islamia, *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Memperoleh Partisipasi Masyarakat Di Sekolah SMP Tazkia IIBS Malang*, Skripsi, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), hal. 63.

memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini akan mendeskripsikan dan mengkaji secara mendalam permasalahan yang berkaitan dengan strategi manajemen humas dalam upaya peningkatan pencitraan lembaga di SMA Ar-Rohmah Putri “*Boarding School*” Dau.¹¹

Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Allifia Fitriani, Tahun 2019 berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Batu” Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu kegiatan pengumpulan, pengolahan, kemudian penyajian data agar pihak lain dapat memperoleh dengan mudah dan memperoleh gambaran mengenai objek yang diteliti dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Kemudian pendekatan deskriptif dapat pula diartikan data yang dikumpulkan dengan kata-kata, gambar, dan bukan angka.¹²

Penelitian Skripsi yang dilakukan oleh Rasyid Anwar Galani, Tahun 2018 berjudul “Strategi Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Luar Biasa (Studi Kasus Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Kota Baru)” Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai

¹¹ Aldhila Izzati, *Strategi Manajemen Humas Upaya Peningkatan Citra Lembaga Di SMA Ar-Rohmah Putri “Boarding School”*, Tesis, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), hal. 57.

¹² Allifia Fitriani, *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Batu*, Skripsi, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2019), hal. 68.

instrumen adalah kualitatif, yakni pendekatan penelitian yang berlandaskan atas filsafat kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Kemudian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus, yaitu suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus. Kasus adalah hal yang aktual (*real-life events*) yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.¹³

Penelitian Jurnal yang dilakukan oleh Eka Khoiru Nisa, Denas Hasman Nugraha, Tahun 2019 berjudul “Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Antara Sekolah Dengan Wali Siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah”. Jenis penelitian ini apabila dilihat berdasarkan fungsinya, yaitu termasuk penelitian dasar. Jika ditinjau berdasarkan sifat permasalahannya, yaitu penelitian deskriptif. Ditinjau berdasarkan tempat dan latar, yaitu penelitian lapangan. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini juga menggunakan random sampling. Untuk menjawab

¹³ Rasyid Anwar Galani, *Strategi Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Luar Biasa (Studi Kasus Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Kota Baru)*, Tesis, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018), hal. 57.

rumusan masalah tersebut dibutuhkan data primer yaitu Personalia Bagian Humas SD IT Harapan Bunda Semarang dan data sekunder penelitian ini menggunakan dokumentasi.¹⁴

Penelitian Jurnal yang dilakukan oleh Permana Octofrezi, Tahun 2019 berjudul “Problematika Manajemen Kesiswaan, Personalia dan Humas Beserta Pemecahan Masalahnya di Sekolah Dasar (Studi Riset di SD Intis School Yogyakarta)”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Maksudnya, dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian ini dikategorikan pada jenis penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.¹⁵

Penelitian Jurnal yang dilakukan oleh Siti Aminatun dan Ahyar, Tahun 2019 berjudul “Kontribusi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Wali Siswa Kepada SDIT Bias Giwangan Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta,

¹⁴ Eka Khoiru Nisa dan Denas Hasman Nugraha, 2019. *Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Antara Sekolah Dengan Wali Siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol I No. 1, Maret 2019. STAI Terpadu Yogyakarta.

¹⁵ Permana Octofrezi, 2019. *Problematika Manajemen Kesiswaan, Personalia dan Humas Beserta Pemecahan Masalahnya di Sekolah Dasar (Studi Riset di SD Intis School Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol I No. 2, September 2019. STAI Masjid Syuhada Yogyakarta.

atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini juga merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang jelas serta lengkap yang berhubungan dengan humas di SDIT SIBI BIAS Giwangan.¹⁶

Tabel Orisinalitas

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1	Ilmiah Nafhah Karimah	Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Citra Madrasah Dan Partisipasi Masyarakat Di Madrasah Aliyah Negeri 3 Malang	Penelitian yang dilakukan di MAN 3 Malang ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini berdasarkan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan perilaku informan yaitu kepala sekolah, humas	Fokus penelitian ini pada peningkatan citra dan partisipasi masyarakat di Madrasah.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian pada aspek informasi lembaga pendidikan

¹⁶ Siti Aminatun dan Ahyar, 2019. *Kontribusi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Wali Siswa Kepada SDIT Bias Giwangan Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, VOL. 1 NO. 1, 2019. STAI Terpadu Yogyakarta.

			dan pihak-pihak yang berkaitan		
2	Farahdina Islamia	Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Memperoleh Partisipasi Masyarakat Di Sekolah SMP Tazkia IIBS Malang	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan (field research) dengan jenis penelitian kualitatif. Sebagaimana penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencoba memahami fenomena dalam setting dan konteks naturalnya (bukan dalam laboratorium) di mana peneliti tidak berusaha memanipulasi fenomena yang diamati.	Penelitian ini hanya berfokus pada partisipasi masyarakat.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada aspek pemasaran lembaga pendidikan
3	Aldhila Izzati	Strategi Manajemen Humas Upaya	Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah	Fokus penelitian ini hanya pada	Penelitian ini menggunakan pendekatan

		Peningkatan Citra Lembaga Di SMA Ar-Rohmah Putri “ <i>Boarding School</i> ”	pendekatan kualitatif. Penelitian ini akan mendeskripsikan dan mengkaji secara mendalam permasalahan yang berkaitan dengan strategi manajemen humas dalam upaya peningkatan pencitraan lembaga di SMA Ar-Rohmah Putri “ <i>Boarding School</i> ” Dau	peningkatan citra lembaga pendidikan.	kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian pada aspek informasi dan pemasaran lembaga pendidikan
4	Allifia Fitriani	Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka peneliti dengan secara langsung melihat dan mengajak informan untuk memberikan informasi mengenai keadaan objek penelitian secara	Penelitian ini hanya berfokus pada peningkatan partisipasi masyarakat di Madrasah.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada aspek pemasaran lembaga pendidikan

		Batu	alamiah tidak ada paksaan dengan maksud mendapatkan hasil yang baik. Dalam penelitian ini peneliti hanya melakukan sebuah pengamatan langsung tentang situasi sosial di lokasi penelitian. Dengan melakukan interaksi langsung, maka peneliti bertemu dan berbincang-bincang secara langsung dengan subjek yang telah peneliti tentukan.		
5	Rasyid Anwar Galani	Strategi Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Luar Biasa (Studi	Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, "yakni pendekatan penelitian yang berlandaskan	Penelitian ini berfokus pada pembangunan citra positif masyarakat di	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus

		Kasus Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Kota Baru)	atas filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.	sekolah luar biasa.	penelitian pada aspek informasi dan pemasaran lembaga pendidikan
6	Eka Khoiru Nisa,	Implementasi Manajemen Humas Dalam	Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini berfokus pada	Penelitian ini menggunakan pendekatan

	Denas Hasman Nugraha	Meningkatkan Hubungan Baik Antara Sekolah Dengan Wali Siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah	Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini juga menggunakan random sampling. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut dibutuhkan data primer yaitu Personalia Bagian Humas SD IT Harapan Bunda Semarang dan data sekunder penelitian ini menggunakan dokumentasi	peningkatan hubungan antara sekolah dan wali murid	kualitatif dengan fokus penelitian pada aspek pemasaran lembaga pendidikan
7	Permana Octofrezi	Problematika Manajemen Kesiswaan, Personalia dan Humas Beserta Pemecahan	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Maksudnya, dalam penelitian kualitatif	Penelitian ini berfokus pada peningkatan hubungan masyarakat dan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada aspek

		Masalahnya di Sekolah Dasar (Studi Riset di SD Intis School Yogyakarta)	data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian ini dikategorikan pada jenis penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat kualitatif.	kesiswaan	pemasaran lembaga pendidikan
8	Siti Aminatun, Ahyar	Kontribusi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Wali Siswa Kepada SDIT Bias	Penelitian ini juga merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan	Penelitian ini berfokus pada peningkatan kepercayaan antara sekolah dan wali murid	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian pada aspek pemasaran

		Giwangan Yogyakarta	perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang jelas serta lengkap yang berhubungan dengan humas di SDIT SIBI BIAS Giwangan		lembaga pendidikan
--	--	------------------------	---	--	-----------------------

F. Definisi Istilah

Untuk memudahkan dalam memahami arah penulisan penelitian ini, maka penulis memaparkan definisi istilah sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi dalam definisi Istilah berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, di mana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang.¹⁷ Kemudian pada definisi lain mengatakan

¹⁷ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 4.

bahwa strategi di artikan sebagai suatu proses untuk menentukan arah yang dijalani oleh suatu organisasi agar tujuannya tercapai. Dengan adanya strategi, maka suatu organisasi akan dapat memperoleh kedudukan atau posisi yang kuat dalam wilayah kerjanya.¹⁸

2. Manajemen

Manajemen Dalam perspektif lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, organisasi adalah wadah bagi operasionalisasi manajemen. Karena itu di dalamnya ada sejumlah unsur pokok yang membentuk kegiatan manajemen, yaitu: unsur manusia (*men*), barang-barang (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), uang (*money*) dan pasar atau (*market*). Keenam unsur ini memiliki fungsi masing-masing dan saling berinteraksi atau mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi terutama proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.¹⁹

3. Hubungan Masyarakat

Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations* (PR) adalah sebuah seni berkomunikasi dengan publik untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif lembaga. Sebagai sebuah profesi seorang

¹⁸ Fory A. Naway, *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2016), hal. 6.

¹⁹ Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 15-16.

Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.²⁰

4. Manajemen Humas

Manajemen Humas adalah pengaturan tentang hubungan masyarakat (internal dan eksternal), berkaitan dengan citra lembaga pendidikan, agar *image* dan kualitas tetap mendapat perhatian dari masyarakat, bahkan mengalami perubahan dan pengembangan.²¹ Sementara itu pada lembaga pendidikan Manajemen humas pendidikan merupakan bagian dari manajemen komunikasi organisasi pendidikan kepada public sebagai cara untuk "mengidentifikasi, membangun, dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan berbagai publik".²²

5. Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan bagian dari keseluruhan struktur dan proses organisasi. Berdasarkan atas sudut pandang teknis, hubungan itu menekankan perhatian pada bagaimana input yang ada diolah menjadi output ketika teknologi mengalami perubahan. Sedangkan dari sudut pandang perilaku menekankan bahwa sistem informasi baru, atau dengan membangun kembali sistem yang lama, melibatkan penyusunan kembali mesin dan pekerja teknisnya, sehingga sistem

²⁰ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 14.

²¹ Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin dkk, *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hal. 22.

²² Ibid, hal. 23.

informasi tersebut akan merubah keseimbangan organisasional antara hak, kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditetapkan selama periode yang panjang. Perubahan teknologi yang terjadi menuntut perubahan dalam siapa yang memiliki, siapa yang mempunyai hak untuk mengakses dan meng-*update* informasi tersebut, dan siapa yang akan mengambil keputusan, kapan dan bagaimana hal tersebut terjadi. Sistem informasi yang baik dapat menyediakan informasi yang tepat, sehingga individu dalam organisasi dapat mengurangi ketidak pastian dan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.²³

6. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisaikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Di dalam fungsi manajemen pemasaran ada kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.²⁴

7. LPI Ar-Rohmah Putra

LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang atau biasa dikenal Masyarakat dengan sebutan Ar-Rohmah IBS (Islamic Boarding School) bertempat di Jl. Raya Apel, No. 61, Dsn.

²³ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 12.

²⁴ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), hal. 2.

Semanding, Ds. Sumbersekar, Kec. Dau, Kab. Malang, Prov. Jawa Timur. Letak sekolah yang cukup strategis, sebelah timur berbatasan langsung dengan Kota Batu, serta berjarak tidak jauh dari Kota Malang.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi adalah gambaran keseluruhan isi skripsi yang bertujuan untuk menjelaskan bagian-bagian penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian utama (isi) dan bagian akhir. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1. BAB I PENDAHULUAN** meliputi: latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.
- 2. BAB II KAJIAN PUSTAKA** berisi tentang: deskripsi teori, strategi manajemen humas dan kerangka berpikir.
- 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN** berkaitan dengan metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan, meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik pencermatan keabsahan data dan prosedur penelitian.
- 4. BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN** dalam bagian ini akan memaparkan data dan juga hasil penelitian. Pada bab ini berisikan mengenai paparan data yang diperoleh oleh peneliti, baik

berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang menjadi bahan penguat peneliti untuk menjawab rumusan masalah.

5. **BAB V PEMBAHASAN** dalam bab ini menyajikan tentang pembahasan yang dilakukan dari hasil penelitian, dimana didalamnya menyajikan tentang jawaban dari rumusan masalah yang telah disusun juga dipadukan antara data lapangan dan teori yang menjadi landasan penelitian dalam menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan, sehingga dibahas secara jelas dan rinci untuk mengetahui gambaran terkait antara data lapangan dan teori yang digunakan oleh peneliti.

6. **BAB VI PENUTUP** yang merupakan bab terakhir, dalam penutup ini berisikan kesimpulan dan saran, kesimpulan ditulis dari ringkasan pembahasan dari hasil penelitian, sedangkan saran ditulis untuk melakukan evaluasi supaya menjadi lebih baik lagi untuk peneliti sendiri, peneliti selanjutnya maupun untuk instansi tempat penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Strategi

Istilah strategi berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, di mana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang. Strategi juga dapat diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah - daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi militer didasarkan pada pemahaman akan kekuatan dan penempatan posisi lawan, karakteristik fisik medan perang, kekuatan dan karakter sumber daya yang tersedia, sikap orang-orang yang menempati teritorial tertentu, serta antisipasi terhadap setiap perubahan yang mungkin terjadi.²⁵ Melihat dari deskripsi di atas, dapat dilihat bahwasanya asal mula kata strategi digunakan pada sistem militer, yang bersifat dalam merancang sebuah rencana untuk pertahanan atau penyerangan.

Kemudian dalam definis lain mengemukakan bahwasanya Strategi adalah sebuah rencana yang komprehensif mengintegrasikan segala

²⁵ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 4.

resources dan capabilities yang mempunyai tujuan jangka panjang untuk memenangkan kompetensi.²⁶ Sementara itu pada definisi Poerwadarminta menyatakan bahwa Strategi adalah; 1). ilmu siasat perang, 2). Siasat Perang, 3). Bahasa pembicaraan akal (tipu muslihat) untuk mencapai suatu maksud.²⁷ Tentu saja pemaparan ini berkaitan dengan definisi pertama yang menitik tekankan pada strategi peperangan. Hal ini di sampaikan juga oleh bunyamin, bahwasanya Strategi identik dengan teknik, siasat berperang, namun apabila digabungkan dengan kata pembelajaran (strategi pembelajaran) dapat dipahami sebagai suatu cara atau seperangkat cara atau jalan yang dilakukan dan ditempuh oleh seorang guru atau murid dalam melakukan upaya terjadinya suatu perubahan tingkah laku atau sikap.²⁸ Jadi strategi dapat digunakan dalam berbagai aspek, salah satunya pada bidang pendidikan.

Dari deskripsi konseptual strategi berdasarkan para pakar, maka sintesis strategi merupakan rencana jangka panjang yang disusun oleh suatu perusahaan dengan memaksimalkan sumber daya agar tercapainya tujuan akhir perusahaan. Suatu organisasi atau perusahaan perlu menyusun strategi untuk pengembangan perusahaannya agar mampu terus bertahan dan berkembang dimasa yang akan datang. Strategi diperlukan untuk berfikir bagaimana nanti bukan nanti bagaimana, apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk jangka

²⁶ Fory A. Naway, *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2016), hal. 5.

²⁷ Bunyamin, *Implementasi Strategi Pembelajaran Nabi Muhammad SAW*, (Jakarta: UHAMKA PRESS, 2017), hal. 11.

²⁸ *Ibid*, hal. 13.

panjang.²⁹ Dengan mengatur strategi penyusunan kinerja organisasi, akan meningkatkan kualitas Sumber Daya yang ada, sehingga operasional dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Kemudian Menurut Fory A. Naway, pengertian strategi di artikan sebagai suatu proses untuk menentukan arah yang dijalani oleh suatu organisasi agar tujuannya tercapai. Dengan adanya strategi, maka suatu organisasi akan dapat memperoleh kedudukan atau posisi yang kuat dalam wilayah kerjanya.³⁰ Maka dari itu strategi sendiri sangat diperlukan pada sebuah organisasi, termasuk pada lembaga pendidikan. Bagaimana sebuah lembaga pendidikan dapat mengelola operasionalnya dengan baik, baik dari tenaga kependidikan, staff dan siswa.

2. Pengertian Manajemen

Management berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik. efektif dan efisien.³¹ Manajemen dapat diartikan adalah pengelolaan sesuatu yang disesuaikan kepada fungsi dan kebutuhannya.

²⁹ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 6-7.

³⁰ Fory A. Naway, *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2016), hal. 6.

³¹ Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelilaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 14.

Kemudian juga banyak para pakar menjelaskan berbagai definisi manajemen, berikut adalah definisi manajemen menurut para pakar:

- Terry (1973) menjelaskan “*management is performance of conceiving and achieving desired results by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources*”. Proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi.³²
- Hersey dan Blanchard (1988) mengemukakan “*management is a process of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goals*”. Proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, pemerintahan, sekolah, industri dan lain-lain.³³
- Mondy & Premeaux (1995) mengemukakan “*management is the process of getting things done through the efforts of other people*”. Dengan demikian pada hakekatnya proses manajemen dilakukan para manajer di dalam suatu organisasi, dengan cara-cara atau aktivitas tertentu mereka mempengaruhi para personil atau anggota organisasi, pegawai, karyawan atau buruh agar mereka bekerja

³² Ibid, hal. 14

³³ Ibid, hal. 14-15.

sesuai prosedur, pembagian kerja, dan tanggung jawab yang diawasi untuk mencapai tujuan bersama.³⁴

- Clayton Reeser (1973) berpendapat bahwa manajemen ialah pemanfaatan sumber daya fisik dan manusia melalui usaha yang terkoordinasi dan diselesaikan dengan mengerjakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan pengawasan. Dalam pendapat ini disadari betul betapa pentingnya peranan sumber daya (*resources*) yang dimiliki organisasi, baik sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumber daya material. Karena pemanfaatan kedua sumber daya tersebut oleh manajer dalam suatu organisasi secara efektif dan efisien akan mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi. Pemanfaatan sumber daya organisasi tersebut dimulai dari melakukan perencanaan yang tepat, pengorganisasian yang mantap, penyusunan staf yang tepat dan profesional, pengarahan dan pengawasan yang terkendali dengan baik akan menjamin berfungsinya proses manajerial.³⁵

Dalam perspektif lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, organisasi adalah wadah bagi operasionalisasi manajemen.

³⁴ Ibid, hal. 15

³⁵ Ibid, hal. 16

Karena itu di dalamnya ada sejumlah unsur pokok yang membentuk kegiatan manajemen, yaitu: unsur manusia (*men*), barang-barang (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), uang (*money*) dan pasar atau (*market*). Keenam unsur ini memiliki fungsi masing-masing dan saling berinteraksi atau mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi terutama proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.³⁶ Maka dari itu sebuah proses manajemen harus dilaksanakan sebaik mungkin, hal yang paling utama dari prosesnya terletak pada bagian perencanaan. Jika perencanaan tidak dipertimbangkan secara matang, maka fungsi manajemen dalam mencapai tujuan organisasi tidak akan dapat dicapai. Hal tersebut juga berlaku pada lembaga pendidikan, yang mana efektif atau tidaknya operasional tersebut ditentukan bagaimana proses perencanaan pada manajemennya.

3. Pengertian Humas

Humas merupakan kependekan dari "Hubungan Masyarakat". Dalam bahasa Inggris, humas diberi sebutan *public relations*, yaitu kegiatan komunikasi khusus yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam upaya penyebaran informasi sesuai tujuan yang diinginkan. Di Indonesia sebagai negara berkembang, humas belum memiliki makna yang sangat penting dalam putaran roda organisasi khususnya di lembaga pendidikan. Jauh berbeda dengan negara-negara maju, utamanya Amerika Serikat dimana humas dapat

³⁶ Ibid, hal. 15-16.

diterjemahkan dengan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda.³⁷ Secara sederhana Humas sendiri ada media komunikasi yang dilakukan oleh sebuah instansi, dimana dapat memperoleh sebuah informasi pada instansi tersebut.

Humas adalah suatu kegiatan yang diatur sedemikian rupa, berlangsung secara terprogram, kontinu, dan teratur dalam sebuah program organisasi, dan bukan kegiatan yang dilakukan secara sembarangan dan asal-asalan, dilakukan oleh seorang atau beberapa orang yang ahli dalam mengatur tata kelola komunikasi yang baik sehingga terciptanya kepercayaan dan citra positif dari masyarakat.³⁸ Maka dari itu humas juga bagian dari garda terdepan apabila suatu organisasi memiliki masalah sebagai nara hubung, antara masyarakat dengan instansi.

Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi/lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait.³⁹ Dalam fungsinya menjalin hubungan dengan masyarakat, maka humas juga bertugas mensosialisasikan program-program instansi.

³⁷ Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin dkk, *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hal. 4.

³⁸ Ibid, hal. 5.

³⁹ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 12.

Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relations* (PR) adalah sebuah seni berkomunikasi dengan publik untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif lembaga. Sebagai sebuah profesi seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.⁴⁰ Seperti pada point atas tadi humas bagian dari garda terdepan apabila suatu organisasi memiliki masalah sebagai nara hubung, antara masyarakat dengan instansi dan juga harus menjaga citra dan nama baiknya.

Humas adalah segala bentuk kontak dan hubungan yang diadakan oleh suatu organisasi dengan semua bentuk publik, baik internal maupun eksternal, hubungan ini adalah meliputi semua bentuk komunikasi. Harus diingatkannya, bahwa untuk terbentuknya suatu komunikasi harus terdapat unsur menerima dan memberi atau dialog – dialog dengan pihak – pihak yang berhubungan, dan unsur – unsur yang ada di dalamnya (humas) adalah: 1) fungsi manajemen, 2) fungsi komunikasi, 3) fungsi penelitian dan penilaian, 4) suatu fungsi yang dirancang untuk meningkatkan saling pengertian, keserasian, dan masukan yang demokratis ke dalam suatu proses pengambilan keputusan.⁴¹

⁴⁰ Ibid, hal. 12.

⁴¹ Ibid, hal. 13.

Humas Lembaga Pendidikan adalah kegiatan yang sengaja dilakukan oleh lembaga, direncanakan secara baik dan berlangsung secara kontinu dalam mengadakan dan membina hubungan yang harmonis dengan orang tua peserta didik sebagai pengguna (*user*), dengan memberi penjelasan yang secukupnya sesuai kebijakan lembaga pendidikan serta tindakan agar masyarakat (pengguna) dapat memahami, mempercayai, dan memberikan dukungan terhadap program-program yang diselenggarakan lembaga pendidikan.⁴² Menjaga hubungan baik antara Sekolah dengan Masyarakat atau Orang Tua sangatlah penting, sebagai media komunikasi, sosialisasi program sekolah serta mendapatkan dukungan untuk keberlangsungan sekolah dalam menjalankan tugasnya.

Tujuan utama *Public Relation* sendiri adalah menciptakan, mempertahankan dan melindungi reputasi organisasi/ perusahaan, memperluas prestis, menampilkan citra-citra yang mendukung. Riset menunjukkan bahwa konsumen/pelanggan lebih sering melakukan buying decision atau keputusan pembelian berdasarkan citra perusahaan. Maksud dan tujuan yang terpenting dari PR adalah mencapai saling pengertian sebagai obyektf utama. Pujian citra yang baik dan opini yang mendukung bukan kita yang menentukan tetapi feed back yang kita harapkan.⁴³ Untuk itu sepatutnya Lembaga Pendidikan menentukan Standart Operasional Prosedurnya dalam pelayanan masyarakat. Karena Humas berada pada garda terdepan

⁴² Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin dkk, *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hal. 6.

⁴³ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 15.

pada komunikasi *external*, yang mana citra sebuah instansi sangat bergantung sekali dengan pelayanan humas terhadap masyarakat.

4. Pengertian Informasi

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan informasi dapat dilihat sebagai berikut: "Keterangan, pernyataan, gagasan, serta tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi serta komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik". Dengan demikian, pengertian informasi dalam modul menggunakan definisi dari Undang-Undang No 14 Tahun 2008.

Sistem informasi dan organisasi merupakan tiga hal yang saling mempengaruhi dan tak terpisahkan antara satu dengan yang lainnya. Informasi dalam organisasi harus ditempatkan dalam sebuah kerangka sistem sehingga dapat disajikan dan disebarakan ke setiap departemen secara efisien dan efektif. Organisasi harus mempunyai kesadaran akan pentingnya sistem informasi dan bersifat terbuka terhadap perubahan dan kehadiran teknologi informasi yang lebih efisien, efektif dan berkinerja tinggi. Hubungan yang terjadi antara teknologi informasi dan organisasi sangat kompleks. Interaksi ini dipengaruhi oleh beberapa hal yang merupakan faktor mediasi. Faktor tersebut antara lain struktur organisasi, prosedur operasi, politik, budaya, lingkungan dan keputusan

manajemen. Adanya interaksi yang sangat erat, hendaknya individu atau manajer sadar bahwa sistem informasi merupakan suatu kebutuhan penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Manajer tidak akan bisa berhasil merancang suatu sistem baru jika tidak memahami lebih dulu organisasinya.⁴⁴ Maka dari itu sebagai lembaga pendidikan terutama pada bagian humas perlu mendalami berbagai informasi lembaga, sehingga tidak ada kesimpangsiuran penyampaian informasi.

Informasi adalah pemrosesan data yang tampak dalam konteks untuk menyampaikan arti kepada orang lain. Lebih lanjut, Jogiyanto mendefinisikan informasi sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.⁴⁵ Setiap data yang diolah dapat menjadi sebuah informasi yang berharga, dimana dengan informasi tersebut akan memberikan dampak besar pada sebuah instansi.

Sistem informasi merupakan bagian dari keseluruhan struktur dan proses organisasi. Berdasarkan atas sudut pandang teknis, hubungan itu menekankan perhatian pada bagaimana input yang ada diolah menjadi output ketika teknologi mengalami perubahan. Sedangkan dari sudut pandang perilaku menekankan bahwa sistem informasi baru, atau dengan membangun kembali sistem yang lama, melibatkan penyusunan kembali mesin dan pekerja teknisnya, sehingga sistem

⁴⁴ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 1.

⁴⁵ Lantip Diat Prasajo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2013), hal. 4.

informasi tersebut akan merubah keseimbangan organisasional antara hak, kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditetapkan selama periode yang panjang. Perubahan teknologi yang terjadi menuntut perubahan dalam siapa yang memiliki, siapa yang mempunyai hak untuk mengakses dan meng-update informasi tersebut, dan siapa yang akan mengambil keputusan, kapan dan bagaimana hal tersebut terjadi. Sistem informasi yang baik dapat menyediakan informasi yang tepat, sehingga individu dalam organisasi dapat mengurangi ketidak pastian dan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.⁴⁶ Oleh karena itu Lembaga harus menyesuaikan perkembangan zaman, dimana optimalisasi fungsi Sistem Informasi Manajemen sangat diperlukan untuk saat ini.

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 hal, yaitu: akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*), dan relevan (*relevance*).

Keterangan sebagai berikut:

- **Akurat**

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

- **Tepat pada Waktunya**

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi.

Dewasa ini mahalnya nilai informasi karena cepatnya informasi

⁴⁶ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 2.

yang mudah didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkannya, mengolah dan mengirimkannya.

- **Relevan**

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Hal ini disebabkan relevansi informasi untuk setiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.⁴⁷

Maka dari itu sangat penting bagi unit Humas untuk memperhatikan kualitas Informasi yang akan dipublikasikan, karena menyangkut nama baik Lembaga serta menghindari kesalah fahaman informasi yang diterima.

5. Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk dan jasa serta nilai antara seseorang dengan yang lainnya. Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara berkelanjutan, sehingga keuntungan perusahaan dapat diperoleh dengan terjadinya pembelian yang berulang.⁴⁸ Dari definisi tersebut kita dapat mengetahui bahwasanya pemasaran bagian dari kegiatan promosi atau memasarkan produk.

⁴⁷ Lantip Diat Prasojo, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2013), hal. 5.

⁴⁸ Budi Rahayu Tanama Putri, *Manajemen Pemasaran*, (Denpasar: Fakultas Peternakan Universitas Udayana, 2017), hal. 1.

Kemudian definisi diatas juga didukung oleh Agustina Shinta yang menyatakan bahwa Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.⁴⁹ Sehingga pemasaran juga membutuhkan proses manajemen dalam pengelolaanya. Kemudian dalam definisi lain menyatakan bahwasanya Pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap organisasi.⁵⁰ Sekilas definisi tersebut mirip dengan fungsi humas yang mengelola antara hubungan dengan pelanggan, untuk mendapatkan timbal balik bagi lembaga.

Promosi merupakan aktivitas pemasaran memperkenalkan atau menginfokan barang supaya konsumen tertarik untuk melakukan kegiatan pembelian. Promosi juga dilakukan dengan berbagai cara agar dapat menarik perhatian konsumen. dalam promosi, semua informasi yang diberikan singkat, jelas dan tepat.⁵¹ Sehingga dalam fungsi manajemen pada bagian *Actuation* / Pengendalian dibutuhkan pelaksanaan yang matang dalam pelaksanaan pemasaran.

⁴⁹ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), hal. 2.

⁵⁰ Ismawati Doembana, *Manajemen dan Strategi Komunikasi Pemasaran*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017), hal. 57.

⁵¹ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 9.

Pemasaran adalah bagaimana memuaskan kebutuhan pelanggan. Jika pemasar memahami kebutuhan pelanggan dengan baik, mengembangkan produk yang mempunyai nilai superior dan menetapkan harga, mendistribusikan dan mempromosikan produknya dengan efektif, produk-produk tersebut akan terjual dengan mudah.⁵² Dalam definisi ini maka fungsi manajemen bada pagian *Controlling/Evaluasi* digunakan dalam menganalisa hasil dari pelaksanaan pemasaran tersebut.

Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, konsep pemasaran merupakan orientasi perusahaan yang menekankan bahwa tugas pokok perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan pasar, dan selanjutnya memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut sehingga dicapai tingkat kepuasan langganan yang melebihi dari kepuasan yang diberikan oleh para saingan.⁵³ Kemudian dalam menganalisa kebutuhan pelanggan sangat diperlukan menentukan sasaranya kepada masyarakat kelas atas, menengah atau bawah, sehingga kita dapat memberikan produk jual yang tepat.

Konsep pemasaran adalah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomis dan

⁵² Ismawati Doembana, *Manajemen dan Strategi Komunikasi Pemasaran*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017), hal. 59.

⁵³ *Ibid*, hal. 9-10.

social bagi kelangsungan hidup perusahaan, Dari definisi tersebut, perusahaan memiliki konsekuensi bahwa seluruh kegiatan perusahaan harus diarahkan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dan mampu memberikan kepuasan konsumen untuk mendapatkan laba dalam jangka panjang. Organisasi perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran adalah organisasi pemasaran.⁵⁴ Kemudian dalam falsafah bisnis, mengungkapkan bahwasanya perlu menentukan sasaran konsumen, dimana akan melakukan pemasaran atau distribusinya. Jika produk tersebut merupakan makanan ringan / cepat saji, maka sasaran distribusinya adalah toko-toko milik masyarakat umum, beda lagi apabila perusahaan memproduksi barang yang memiliki klasifikasi elit, seperti mobil, *property* dsb. Maka sasarannya adalah masyarakat kelas menengah keatas.

Pada hakikatnya konsep pemasaran menekankan orientasi pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh kegiatan pemasaran yang terpadu, yang ditujukan untuk keberhasilan mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian ada empat unsur pokok yang terdapat dalam konsep pemasaran, yaitu: orientasi pada konsumen (kebutuhan dan keinginan konsumen), kegiatan pemasaran yang terpadu, kepuasan konsumen/langganan, dan tujuan perusahaan jangka panjang. Lebih lanjut mengenai konsep pemasaran, diuraikan pendapat para pakar.⁵⁵ Maka dari itu kembali pada konsep Evaluasi Manajemen yang mengambil analisis dari kepuasan konsumen, apakah lebih

⁵⁴ Sri Widyastuti, *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta Selatan: FEB-UP Press, 2017), hal. 82.

⁵⁵ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 10.

dominan menyukai produk atau tidak menyukainya. Sehingga dapat menentukan strategi untuk memperbaiki langkah selanjutnya.

Setelah memahami bagaimana definisi-definisi diatas serta konsep mengenai pemasaran, maka perlu memahami juga bagaimana dasar dari manajemen pemasaran. Menurut Agustina Shinta mengemukakan bahwasanya Manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisaikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Di dalam fungsi manajemen pemasaran ada kegiatan menganalisis yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pasar dan lingkungan pemasarannya, sehingga dapat diperoleh seberapa besar peluang untuk merebut pasar dan seberapa besar ancaman yang harus dihadapi.⁵⁶ Oleh karenanya kegiatan pemasaran akan lebih Efektif dan Efisien jika dikelola dengan baik melalui strategi dan fungsi2 manajemen. Karenanya pemasaran tidak dapat dipisahkan, karenanya kunci dari keberhasilan pemasaran terletak dari bagaimana kita mengelola proses manajemen pemasaran tersebut.

⁵⁶ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), hal. 2.

B. Strategi Manajemen Humas

1. Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi

Strategi manajemen humas memiliki definisi dan artian yang cukup luas, peneliti ingin memfokuskan strategi Manajemen Humas sebagai pusat informasi lembaga pendidikan, untuk memahami lebih dalam bagaimana strategi yang dikembangkan pada saat ini. Seiring dengan berkembangnya Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia, terutama di Malang Raya, banyak sekali perubahan pesat pada aspek pengelolaannya yang menjadikan Lembaga Pendidikan itu terkenal dan memiliki keunggulan-keunggulan, terutama pada Pondok Pesantren. Beberapa Pondok Pesantren sudah meregenarsikan sistem pendidikan islam menjadi *Islamic Boarding School*.

Kembali lagi mengulang definisi sebuah stretegi. Bahwasanya Strategi juga dapat diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi militer didasarkan pada pemahaman akan kekuatan dan penempatan posisi lawan, karakteristik fisik medan perang, kekuatan dan karakter sumber daya yang tersedia, sikap orang-orang yang menempati teritorial tertentu, serta antisipasi terhadap setiap perubahan yang mungkin terjadi.⁵⁷ Dengan hal tersebut maka kita dapat mengembangkan lebih luas lagi dari konsep strategi yang dijabarkan. Disini penulis tertarik untuk mengkaji lebih luas atau mengkolaborasikan beberapa definis untuk

⁵⁷ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 4.

menjadi sebuah hasil penelitian. Dari konsep strategi tersebut yang menyebutkan sebuah rencana untuk mencapai tujuan yang memiliki satu unsur dengan konsep Manajemen.

Pada definisinya manajemen menyebutkan konsepnya yang masih satu unsur dengan definisi strategi. Salah satu definisi manajemen yang dikemukakan oleh George Terry menyatakan bahwa Manajemen adalah Proses mengarahkan dan menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, seperti material, uang, metode dan pasar untuk mencapai tujuan organisasi.⁵⁸ Dengan hal ini maka kita dapat mengkolaborasikan teori strategi dan manajemen sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu pada efektifitas prosesnya. Strategi Manajemen bukan hal yang asing kita dengar, dimana suatu kegiatan akan menjadi tolak usul berhasil atau tidaknya proses tersebut.

Strategi Manajemen bisa difungsikan pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah bidang pendidikan. Dalam lembaga pendidikan juga diperlukan Strategi Manajemen, untuk mengelola sistem operasional kegiatannya. Mengulang kembali bahwasanya pada saat ini sudah banyak Lembaga Pendidikan yang sudah memaksimalkan kinerja Hubungan Masyarakat, yang Tugas Pokok dan Fungsinya bersifat kegiatan Eksternal Lembaga Pendidikan. Mengulang kembali definisi Humas bahwasanya Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada

⁵⁸ Ibid, hal. 14

pimpinan institusi/lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait.⁵⁹ Dalam menjalankan tugasnya Humas tidak bisa bergerak asal-asalan, karena setiap tindakannya akan memiliki pengaruh terhadap Lembaga Pendidikan. Bisa disebut Humas adalah garda depan atau wajah dari lembaga pendidikan tersebut. Sehingga nama baik Lembaga bergantung pada pelayanan Unit Humas. Untuk itu Strategi Manajemen Humas sangat diperlukan dalam berbagai tindakan, mulai dari standart operasional, cara berkomunikasi, pelayanan terhadap masyarakat hingga saat terjun langsung kepada tokoh-tokoh masyarakat untuk menjalin hubungan dengan lembaga.

Selain memperhatikan Strategi Manajemennya, Humas juga perlu memperhatikan Tugas Pokok dan Fungsinya (Tupoksi) pada suatu Lembaga. Pada umumnya tugas dari Unit Humas sendiri seperti: pelayanan tamu, telp, pesan, silaturahmi, menerima pengaduan pelayanan dan media penyiaran informasi. Mungkin hal tersebut sudah sangat umum dikalangan Masyarakat, tetapi jarang diaplikasikan dengan baik Tupoksinya. Maka dengan hasil penelitian ini diharapkan Lembaga-lembaga Pendidikan dapat mengenal lebih luas tentang Manajemen Humas, sehingga dapat menentukan Tupoksinya pada lembaga pendidikannya masing-masing. Pada fokus penelitian ini, peneliti ingin mengkaji tentang Informasi. Pada era modern saat ini

⁵⁹ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 12.

Informasi bisa didapatkan dengan sangat mudah, dengan perkembangan teknologinya yang begitu pesat. Seiring dengan berkembangnya Teknologi dan Informasi peneliti ingin mengembangkan sebuah Strategi dalam mengelola Informasi Pada Unit Humas lembaga pendidikan. Salah satu dari definisi Informasi mengemukakan bahwa Sistem, informasi dan organisasi merupakan tiga hal yang saling mempengaruhi dan tak terpisahkan antara satu dengan yang lainnya. Informasi dalam organisasi harus ditempatkan dalam sebuah kerangka sistem sehingga dapat disajikan dan disebarkan ke setiap departemen secara efisien dan efektif. Organisasi harus mempunyai kesadaran akan pentingnya sistem informasi dan bersifat terbuka terhadap perubahan dan kehadiran teknologi informasi yang lebih efisien, efektif dan berkinerja tinggi. Hubungan yang terjadi antara teknologi informasi dan organisasi sangat kompleks. Interaksi ini dipengaruhi oleh beberapa hal yang merupakan faktor mediasi. Faktor tersebut antara lain struktur organisasi, prosedur operasi, politik, budaya, lingkungan dan keputusan manajemen. Adanya interaksi yang sangat erat, hendaknya individu atau manajer sadar bahwa sistem informasi merupakan suatu kebutuhan penting dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Manajer tidak akan bisa berhasil merancang suatu sistem baru jika tidak memahami lebih dulu organisasinya.⁶⁰ Oleh karenanya Sistem Informasi harus dikelola dengan baik pada

⁶⁰ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 1.

tupoksi Manajemen Humas, supaya informasi dapat dikelola dengan akurat, tepat pada waktu / situasinya dan relevan / bermanfaat.

2. Strategi Manajemen Humas Sebagai Media Pemasaran

Selanjutnya Strategi Manajemen Humas juga dapat difungsikan pada Tupoksi yang lain, selain pada pelayanan tamu, telp dsb, Humas juga tidak dapat terlepas dengan pemasaran. Fungsi pemasaran ini memang sudah seharusnya dikuasai dengan maksimal oleh Unit Humas karena dari Tupoksinya sendiri bersifat Eksternal. Pada perkembangan zaman saat ini peneliti telah melakukan beberapa pengamatan yang dinilai cukup menarik dari regenerasi Pondok Pesantren menjadi *Islamic Boarding School*.

Mengingat kembali pada definisinya, bahwa Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.⁶¹ Pemasaran sendiri lebih dikenal pada instansi perusahaan, untuk saat ini pada lembaga pendidikan sudah banyak yang melakukan pengembangannya.

Pada zaman dahulu sebelum adanya Internet dan Media Sosial, pemasaran lembaga pendidikan hanya menggunakan 2 media, yaitu media cetak dan media penyiaran. Media cetak biasanya seperti brosur, majalah, pamflet, koran, banner bahkan baliho. Lalu media penyiaran

⁶¹ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), hal. 2.

seperti radio dan televisi. Namun perkembangan teknologi saat ini, pemasaran dapat menggunakan media 3 yaitu Internet. Pada pemasaran melalui Internet dapat dilakukan dengan 2 hal, yaitu melalui Website dan Media Sosial. Pemasaran melalui Website memang harus dilakukan oleh orang yang profesional dan ahli di bidangnya, karena pembuatan konten Website harus dibuat menarik sesuai dengan perkembangan Desain Grafis dan juga dengan Konten artikel yang menarik minat pembaca. Jika sulit untuk mengembangkan pemasaran melalui Website, saat ini sudah banyak jasa pembuatan Website dengan tarif yang bervariasi. Bahkan zaman sekarang sudah berkembang sistem Hosting yang memadukan Website berbasis Informasi dan Website berbasis Aplikasi. Kemudian ada juga cara pemasaran pada Internet yang cukup praktis melalui Media Sosial. Pada saat ini Media Sosial yang paling diminati Masyarakat meliputi *Facebook, Instagram, WhatsApp, Youtube* dsb.

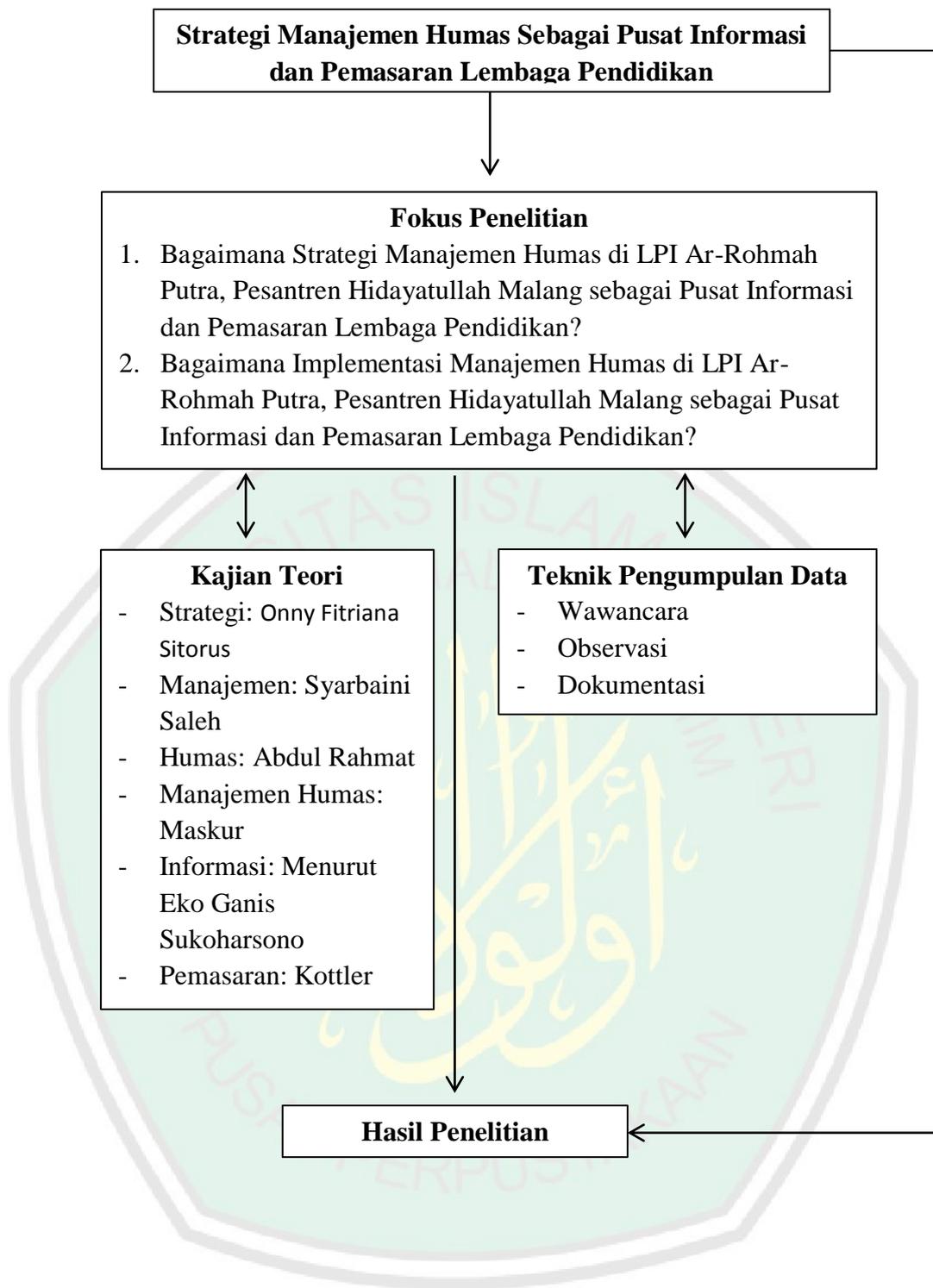
Pada prosesnya pemasaran sangat diperlukan Strategi Manajemen yang baik. Karena pemasaran harus fokus memonitoring dimana celah – celah peluang yang dapat ditembus bahkan strategi – strategi dalam menghadapi tantangan saat melakukan analisa. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat ini masyarakat mendominasi pemasaran melalui Internet, karena bersifat praktis, efektif dan efisien, bahkan dapat memangkas biaya pengeluaran yang drastis. Pada media sosial Lembaga Pendidikan dapat melakukan Pemasaran dengan mendaftarkan akun ke masing – masing media sosial. Lalu

menentukan identitas profil Lembaga Pendidikan. Hal tersebut sangat efektif supaya Konten yang dipublikasikan akan ciri khas tersendiri.

Pada Pemasaran Lembaga pendidikan, diperlukan dengan adanya Tupoksi Khusus yang bertugas pada Digital Marketing. Digital marketing sendiri dapat dibagi dengan 2 Tupoksi, seperti Produksi Multimedia dan Publikasi Konten. Sehingga bagian multimedia dapat memproduksi konten – konten yang menarik dengan ciri khas lembaga pendidikan, kemudian bagian Publikasi Konten dapat menentukan strategi dengan mengamati potensi – potensi pemasarannya, supaya publikasi media dapat dilakukan tepat dengan sasaran sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini diawali dengan berkembang pesatnya pondok pesantren modern yang berada di Indonesia, khususnya di wilayah malang raya. Pada era modern saat ini sudah banyak pondok pesantren yang meregenerasikan sistem pembelajaran mereka sesuai perkembangan zaman. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mendalami, bagaimana Strategi Manajemen Humas pada Lembaga Pendidikan. Untuk memudahkan dalam menyusun penelitian, maka peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian ini menggunakan Data Kualitatif Deskriptif. Data Kualitatif deskriptif mengandaikan bahwa data tersebut berupa teks. Karena untuk menangkap arti yang terdalam tidak mungkin diperoleh hanya dalam bentuk angka, karena angka itu sendiri hanyalah simbol. Simbol tidak memiliki arti pada dirinya sendiri. Analisa data yang baik haruslah sedekat mungkin dengan tempat di mana data itu diambil. Tempat pengambilan data digambarkan dengan luas dan makin lama makin terperinci serta berusaha untuk menempatkan pembaca dalam konteks. Menyajikan data secara terperinci berarti menciptakan rasa 'berada di sana' (being there). Dalam penyajiannya, metode ini biasanya menggunakan kata kerja aksi dan kata keterangan yang hidup, karena dengan demikian pembaca terbantu untuk turut merasa dan membayangkan keadaan yang sebenarnya. Tempat, keadaan dan situasi penelitian harus disampaikan sebagai fakta dan bukan merupakan tafsiran peneliti.⁶²

Penelitian ini mengungkap tentang manajemen humas dalam menarik minat masyarakat di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang, karena hal yang unik dari pesantren ini adalah lembaga pendidikan yang selalu mampu bersaing dengan sekolah –

⁶² Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hal. 60-61.

sekolah lainnya dengan kompetisi akademik maupun non akademik pada tingkat Nasional hingga Internasional, serta peminat siswa yang ingin mendaftar pada pesantren ini tidak pernah surut justru semakin bertambah. Melalui studi kasus penelitian dapat menganalisis kebenaran ilmiah dengan cara mendalami dan dalam waktu yang telah ditentukan.

Ciri khas lain dari metode ini adalah penekanannya pada proses. Proses berarti melihat bagaimana fakta, realita, gejala dan peristiwa itu terjadi dan dialami. Secara khusus tentang bagaimana peneliti terlibat di dalamnya dan menjalin relasi dengan orang lain. Penekanan pada proses mengandaikan adanya tahapan yang perlu dilalui dan tidak langsung jadi. Dalam hubungannya dengan relasi antar manusia, proses berarti peneliti mulai dari tegur sapa, pengenalan diri lebih jauh dan mencapai tingkat yang tinggi yaitu keakraban. Pengalaman tentang proses ini selalu bervariasi dan berbeda pada masing-masing orang. Masing-masing orang memiliki pengalaman sendiri. Setiap pengalaman, walaupun sama, tetapi nuansanya ditangkap dan dimengerti secara berbeda. Proses mengandaikan adanya alur atau arus yang mengalir dan dinamis, sehingga sebenarnya sangat sulit untuk diringkas dalam bentuk angka, skala nilai tunggal pada satu titik waktu tertentu.⁶³

⁶³ Ibid, hal. 61.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti bertindak sebagai instrumen utama oleh karena itu kehadiran peneliti dilapangan dalam penelitian kualitatif mutlak diperlukan. Instrumen lain selain peneliti dapat dilakukan tetapi fungsinya hanya sebagai pendukung data yang telah dikumpulkan peneliti. Kehadiran peneliti apakah diketahui sebagai peneliti oleh subyek penelitian atau tidak perlu dijelaskan secara rinci dalam laporan. Begitu juga tingkat keterlibatan peneliti selama proses pengumpulan data apakah melakukan partisipan utuh, pengamat partisipan atau pengamat utuh.⁶⁴ Oleh karenanya Peneliti hadir secara langsung dilokasi penelitian untuk melakukan pengamatan dalam pengumpulan data yang bertempat di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang.

C. Lokasi Penelitian

Paparan tentang lokasi penelitian menyangkut dengan identifikasi karakteristik lokasi, alasan memilih lokasi serta cara peneliti memasuki lokasi tersebut. Uraian tentang lokasi juga dilengkapi dengan letak geografis, bangunan fisik (peta), struktur organisasi, program, serta keadaan keseharian. Lokasi dipilih didasari oleh keunikan, kemenarikan serta kesesuaian dengan permasalahan yang sedang dikaji. Semua hal itu perlu mendapatkan penjelasan secara rinci.⁶⁵

Penelitian ini dilaksanakan di **LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang** atau biasa dikenal Masyarakat dengan sebutan **Ar-**

⁶⁴ Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), hal. 273.

⁶⁵ Ibid, hal. 273.

Rohmah IBS (Islamic Boarding School) bertempat di Jl. Raya Apel, No. 61, Dsn. Semanding, Ds. Sumbersekar, Kec. Dau, Kab. Malang, Prov. Jawa Timur. Letak sekolah yang cukup strategis, sebelah timur berbatasan langsung dengan Kota Batu, serta berjarak tidak jauh dari Kota Malang. Ada berbagai alasan dan pertimbangan peneliti mengambil lokasi penelitian di Ar-Rohmah IBS, yaitu:

1. Ar-Rohmah IBS adalah Pondok Pesantren Modern Pertama yang menerapkan Inovasi *Islamic Boarding School* di Malang Raya dan Sekitarnya
2. Ar-Rohmah IBS memiliki Unit Humas khusus yang bertugas pada pelayanan Masyarakat sebagai sumber informasi lembaga
3. Ar-Rohmah IBS sudah Populer dikalangan masyarakat karena perkembangan pasar sudah sangat luar, bahkan santri yang belajar berdomisili manca daerah mulai sabang hingga merauke
4. Ar-Rohmah IBS selalu menonjolkan hasil **Output** melalui media sosial maupun media cetak dengan Prestasi Olimpiade, baik pada prestasi Akademik maupun Non Akademik
5. Direktur 3 Ar-Rohmah IBS Bidang Kampus dan Kerumahtanggaan telah memberikan izin melakukan penelitian untuk bekerja sama dalam dakwah untuk mengembangkan Pendidikan Islam
6. Kepala Kantor Unit Humas dan Sekretariat mendukung penelitian serta bekerja sama untuk perkembangan operasional kinerja Unit Humas.

D. Data dan Sumber Data

Data kualitatif sebagian besar catatan tentang apa yang orang kata. Sebagai contoh, wawancara (teknik yang paling umum untuk mengumpulkan data kualitatif) merekam apa salah satu informan Anda mengatakan tentang suatu topik tertentu, catatan lapangan peneliti mencatat apa yang dialami atau pikiran tentang topik tertentu atau peristiwa, dan dokumen merekam apa penulis dokumen menulis pada saat itu. Dalam semua kasus, data kualitatif dapat membantu kita untuk memahami orang, motivasi dan tindakan, dan konteks yang lebih luas di mana mereka bekerja dan hidup.⁶⁶

Sumber data didapatkan dari sumber yang relevan seperti Informan yang terlibat langsung pada proses pelaksanaan kinerja serta tempat penelitian yang bertempat di Unit Humas Ar-Rohmah IBS. Pada proses pengumpulan data peneliti memetakan sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Obyek penelitian langsung menitik fokuskan pada Unit Humas dan Sekretariat di Ar-Rohmah IBS sebgai unit pelayanan khusus untuk pengumpulan data, seperti:

a. Data Primer

Sumber primer adalah mereka data yang tidak dipublikasikan dan yang telah dikumpulkan peneliti langsung dari orang atau organisasi. Data primer meliputi data dari wawancara, lapangan, dan dokumen yang tidak dipublikasikan seperti risalah rapat dan

⁶⁶ Michael D. Myers, *Penelitian Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama, 2014), hal. 10.

sebagainya.⁶⁷ Jadi Data Primer dapat diperoleh melalui sumbernya berdasarkan hasil observasi lokasi lembaga pendidikan, wawancara staf serta dokumentasi kegiatan dengan mengamati 3 aspek, yaitu: Tempat, Pelaksana dan Aktifitas untuk memudahkan pemetaan hasil penelitian yang akan dilaksanakan di Ar-Rohmah IBS.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada data yang telah anda kumpulkan yang telah diterbitkan sebelumnya. Data sekunder meliputi buku yang diterbitkan sebelumnya, artikel koran, artikel jurnal, dan sebagainya.⁶⁸ Data sekunder sebagai data pendukung seperti: form kinerja, target kinerja, absensi hingga rekapitulasi operasional kinerja sebagai tolak ukur, sehingga dapat melengkapi hasil penelitian di Ar-Rohmah IBS.

2. Subjek Penelitian

Ketentuan subjek dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan Informan yang memiliki peran pada pelaksanaan kinerja Unit Humas. Pada penelitian dalam memperoleh sumber data, peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Kantor Unit Humas, Kepala Humas, Kepala Sekretariat dan seluruh jajaran staff untuk memperoleh informasi beserta data secara akurat.

⁶⁷ Ibid, hal. 136.

⁶⁸ Ibid, hal. 136.

E. Teknik Pengumpulan Data

Sekali Anda telah memutuskan atas sebuah metode penelitian, langkah berikutnya adalah untuk memutuskan yang teknik pengumpulan data kualitatif (atau kumpulan teknik) Anda akan digunakan. Orang-orang yang dibahas dalam buku ini adalah wawancara, kerja lapangan (observasi partisipan), dan dokumen menggunakan.⁶⁹ Teknik penelitian manajemen humas sendiri langsung terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data, sehingga teknik penelitian ini dapat menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam tradisi kualitatif, data tidak akan diperoleh dibelakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan, ke tetangga, ke organisasi, ke komunitas. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana. Lantas peneliti menetapkan dan mendesign cara

⁶⁹ Ibid, hal. 27.

merekam wawancara tersebut. Wawancara yang sudah direkam harus dijaga dan ditempatkan di tempat yang baik, sehingga kualitas suara partisipan tetap terjamin, karena nantinya akan diputar kembali dan didengar berkali-kali untuk dianalisis.⁷⁰

Pelaksanaan observasi dilakukan dengan pengamatan langsung pada objek penelitian, dimulai dengan memetakan pengamatan yang bersifat umum atau luas, kemudian difokuskan pada permasalahan dan penyebabnya baik pada situs utama (informan) atau tempat dan peralatan yang terlibat secara langsung dalam kegiatan Manajemen Humas di Ar-Rohmah IBS.

Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung di lapangan untuk mencari informasi mengenai masalah yang diteliti. Observasi yang dilakukan peneliti tentang program kerja unit umas, media komunikasi, sarana prasarana dan fasilitas-fasilitas yang mendukung peran Unit Humas pada Lembaga Pendidikan.

Fungsi metode observasi ini adalah untuk mengamati seluruh kegiatan yang ada pada Ar-Rohmah IBS, untuk dikembangkan menjadi sistem yang lebih baik serta sebagai pencitraan positif untuk menarik minat masyarakat terhadap Pondok Pesantren.

⁷⁰ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hal. 112.

2. Wawancara

Sebuah wawancara yang baik membantu kita untuk fokus pada dunia subjek. Identy adalah untuk menggunakan bahasa mereka daripada memaksakan seseorang sendiri. Peran pewawancara adalah untuk mendengarkan, cepat, mendorong, dan langsung. Secara keseluruhan, yang diwawancarai lebih nyaman, dan semakin mereka siap untuk terbuka dan berbicara, semakin baik pengungkapan yang mungkin. Dari perspektif penelitian kualitatif, semakin menarik cerita, semakin baik (selama tidak bergerak ke dalam wilayah fiksi).⁷¹

Dalam mengumpulkan data penelitian dilakukan dengan menanyakan beberapa struktur susunan pertanyaan secara formal kepada subyek penelitian yang telah ditetapkan dan pertanyaan yang tidak terstruktur dalam situasi yang tidak formal untuk memperoleh serta melengkapi hasil temuan pada data penelitian.

Penulis menggunakan metode ini dengan cara melakukan wawancara langsung dengan peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Kantor Unit Humas, Kepala Humas, Kepala Sekretariat dan seluruh jajaran staff untuk memperoleh informasi beserta data secara akurat tentang Strategi Unit Humas pada pelayanan Pusat Informasi serta Memperluas Pemasaran Lembaga Pendidikan.

Susunan wawancara itu dapat dimulai dengan sejarah kehidupan, tentang gambaran umum situasi partisipan. Pertanyaannya adalah bukan 'apa' tetapi 'mengapa' Dengan pertanyaan 'mengapa' nantinya

⁷¹ Michael D. Myers, *Penelitian Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama, 2014), hal. 135

partisipan akan mulai bercerita. Pertanyaan yang diajukan juga harus berupa hasil pengalaman. Mereka merekonstruksi pengalamannya. Yang ditanyakan bukan pendapat tetapi rincian (detail) pengalamannya. Dalam mengajukan pertanyaan, peneliti harus memberikan penekanan kepada arti dari pengalaman tersebut. Apa arti pengalaman itu bagi partisipan? Prinsip umum pertanyaan dalam wawancara adalah harus singkat, open ended, singular dan jelas. Peneliti harus menyadari istilah-istilah umum yang dimengerti partisipan.⁷²

3. Dokumentasi

Metode studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dokumen berupa material yang tertulis yang tersimpan. Dokumen dapat berupa memorabilia atau korespondensi. Ada juga dokumen yang berupa audiovisual.⁷³

Teknik pengumpulan data dokumentasi dapat berupa catatan atau dokumen yang tersedia serta pengambilan gambar pada objek penelitian yang akan dideskripsikan kedalam pembahasan untuk membantu dalam penyusunan hasil akhir penelitian.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai dokumen pendukung penelitian seperti: sejarah lembaga, profil, visi misi, struktur organisasi, SOP, program manajemen humas, majalah, situs internet, file, dsb yang diperlukan untuk melengkapi serta menguatkan data hasil wawancara dan observasi dalam penelitian.

⁷² Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), hal. 120.

⁷³ Ibid, hal. 111.

F. Teknik Analisis Data

Pada hakikatnya analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk, tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Pada bagian analisis data diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan dan sintesis data serta pencarian pola, pengungkapan hal yang penting, dan penentuan apa yang dilaporkan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data, dengan teknik-teknik misalnya analisis domain, analisis taksonomis, analisis komponensial, dan analisis tema. Dalam hal ini peneliti dapat menggunakan statistik non paramerik, logika, etika, atau estetika. Dalam uraian tentang analisis data ini supaya diberikan contoh yang operasional, misalnya matriks dan logika.⁷⁴

Peneliti melakukan analisis data Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang selama proses penelitian berlangsung hingga akhir penelitian. Adapun tahap-tahap teknik analisis data yang digunakan meliputi:

⁷⁴ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama, 2015), hal. 135.

1. Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif diperoleh dengan berbagai macam cara: wawancara, observasi, dokumen. Perolehan data dengan berbagai macam cara ini disebut triangulasi (*triangulation*). Alasan menggunakan triangulasi adalah bahwa tidak ada metode pengumpulan data tunggal yang sangat cocok dan dapat benar-benar sempurna. Penggunaan triangulasi sangat membantu, tetapi sekaligus juga sangat mahal. Dalam banyak penelitian kualitatif, peneliti umumnya menggunakan teknik triangulasi dalam arti menggunakan interview dan observasi.⁷⁵ Teknik pengumpulan data dilakukan sesuai dengan metode untuk mendapatkan hasil penelitian secara maksimal.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan makin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁷⁶ Oleh karenanya dengan menggunakan Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan

⁷⁵ Ibid, hal. 111.

⁷⁶ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama, 2015), hal. 152-153.

maka peneliti menyiapkan peralatan yang dibutuhkan supaya hasil yang didapatkan dapat maksimal.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Menulis narasi berarti Anda telah memutuskan untuk menggunakan analisis naratif sebagai cara pengorganisasian dan penyajian data Anda. Menulis narasi yang melibatkan penggunaan satu atau lebih struktur narasi untuk menceritakan sebuah cerita. Tugas utama adalah untuk menyusun semua berbagai materi yang telah Anda kumpulkan (wawancara, catatan lapangan, dokumen, dll), dan untuk menceritakan kisah dengan cara yang koheren (Berhubungan).⁷⁷ Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁷⁸ Penyajian data tidak harus dengan laporan resmi, tapi dapat dilakukan dengan pemetaan sesuai dengan situasi dan kondisi pada lapangan.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh kembali bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan

⁷⁷ Michael D. Myers, *Penelitian Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama, 2014), hal. 236.

⁷⁸ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama, 2015), hal. 153.

yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁷⁹ Untuk itu setelah data dikumpulkan maka dilakukan analisa sebaik – baiknya untuk menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan kondisi di lapangan.

G. Teknik Pencermatan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terdapat data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid, reliabel dan obyektif, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah instrumen penelitiannya, sedangkan dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya.⁸⁰ Pada penggunaanya, metode kuantitatif memfokuskan pada perhitungan Statistika untuk memperoleh hasil yang akurat.

⁷⁹ Ibid, hal. 153.

⁸⁰ Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), hal. 198.

Kemudian pada penelitian Kualitatif, kriteria yang digunakan penelitian kualitatif adalah bahwa hasil penelitian yang dilakukan harus memenuhi empat kriteria, yaitu: (1) *credibility*; (2) *transferability*; (3) *dependability*; dan (4) *confirmability*. Keempat kriteria itu memenuhi empat standar “*disciplined inquiry*” yaitu: *truth value*, *applicability*, *consistency*, dan *neutrality*.⁸¹ Dengan keterangan sebagai berikut:

1. Kredibilitas

Kriteria ini untuk memenuhi data dan informasi yang dikumpulkan harus mengandung nilai kebenaran, yang berarti bahwa hasil penelitian kualitatif harus dapat dipercaya oleh para pembaca yang kritis dan dapat diterima oleh orang-orang (*responden*) yang memberikan informasi yang dikumpulkan selama informasi berlangsung.⁸² Berarti data yang didapatkan harus benar – benar akurat sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

2. Transferabilitas

Dengan teknik ini peneliti akan melaporkan hasil penelitian setelah dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan dengan mengacu pada fokus penelitian. Dengan uraian rinci ini terungkap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh peneliti.⁸³ Maka dari itu teknik observasi yang dilakukan akan membantu peneliti dalam pengumpulan datanya.

⁸¹ Ibid, hal. 200.

⁸² Ibid, hal. 201.

⁸³ Ibid, hal. 205.

3. Dependabilitas

Kriteria ini dapat digunakan untuk menilai apakah proses penelitian kualitatif bermutu atau tidak. Untuk mengecek apakah hasil penelitian kualitatif bermutu atau tidak, seorang hendaknya melihat apakah si peneliti sudah hati-hati atau belum bahkan membuat kesalahan dalam (1) mengkonseptualisasikan rencana penelitian, (2) mengumpulkan data, dan (3) menginterpretasikan data atau informasi yang telah dikumpulkan dalam suatu laporan penelitian yang ditulis.⁸⁴ Pada saat melakukan penelitian, harus ditentukan dahulu pemetaan lapangan sehingga dapat melakukan penelitian dengan efektif dan efisien.

4. Konfirmabilitas

Kriteria ini digunakan untuk menilai apakah hasil penelitian itu bermutu atau tidak. Jika “*dependability audit*” digunakan untuk menilai kualitas dari proses yang ditempuh oleh peneliti sampai dapat membuahkan hasil penelitian, maka “*confirmability audit*” dapat dilakukan bersamaan dengan “*dependability audit*”. Tetapi tekanan dari “*confirmability audit*” adalah berkaitan dengan pertanyaan apakah data dan informasi serta interpretasi dan lain-lain dalam laporan penelitian didukung oleh materi-materi yang tersedia/digunakan dalam “*audit trail*”. Apabila “*confirmability audit*” telah memutuskan bahwa hasil penelitian telah memenuhi keempat standar suatu penelitian (*truth value, applicability, consistency, dan neutrality*) maka hasil penelitian tersebut dapat dikatakan sudah dapat diterima. Dengan kata lain bahwa

⁸⁴ Ibid, hal. 206.

hasil penelitian tersebut bermutu.⁸⁵ Setelah melakukan penelitian, kita tidak dapat menyimpulkan sendiri atau langsung menjadikan hal itu sebagai fakta lapangan, tetapi harus dikonfirmasi dahulu kepada staf yang mengizinkan peneliti pada saat melakukan penelitian di lapangan supaya hasil penelitiannya akurat, bukan sekedar asumsi atau argumentasi.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian tentang Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi Dan Pemasaran Lembaga Pendidikan di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang/Ar-Rohmah IBS, prosedur tersebut merupakan tahap-tahap yang akan dilakukan dalam kegiatan penelitian dari awal hingga akhir. Tahap-tahap tersebut meliputi :

1. Tahap Persiapan Penelitian

Tahap persiapan atau bisa dinamakan sebagai tahap Pra penelitian yang merupakan tindakan peneliti untuk menyelesaikan penyusunan proposal penelitian. Berikut persiapan yang lebih rincinya:

- a. Memulai penyusunan proposal
- b. Memilih objek penelitian
- c. Mengurus administrasi atau surat perizinan dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) untuk diberikan ke lokasi penelitian.
- d. Menyiapkan item-item pertanyaan untuk pengumpulan data.

⁸⁵ Ibid, hal. 207.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Tahap pelaksanaan dengan tindakan peneliti yang melakukan penggalian data di lapangan dan merupakan tahap inti dalam suatu penelitian untuk menyelesaikan penyusunan proposal penelitian. Tahap ini terdiri dari :

- a. Pengumpulan data tentang perencanaan, implementasi dan evaluasi manajemen humas dalam memperoleh Partisipasi Masyarakat di Ar-Rohmah IBS.
- b. Identifikasi data yang telah terkumpul dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data hasil penelitian agar dapat diketahui hal-hal yang belum terpenuhi.

3. Tahap Penyelesaian Laporan Penelitian

Tahap penyelesaian ini merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Tahap ini terdiri dari:

- a. Menyusun data yang sudah dikumpulkan sesuai dengan hasil penelitian berdasarkan tujuan dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah sesuai dengan pedoman yang ada di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- b. Membuat laporan penelitian sesuai dengan hasil penelitian yang peroleh dan peneliti menyempurnakan skripsi hingga pada tahap akhir dengan rutin berkonsultasi kepada dosen pembimbing

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga Lokasi Penelitian

LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah terletak di Jl. Raya Apel, No. 61, Sumbersekar, Dau, Malang, Jawa Timur. Sebuah pondok pesantren yang memiliki lingkungan kondusif dan sportif untuk pengembangan kepribadian islam. Siswa mendapatkan bimbingan secara maksimal dibidang materi pelajaran umum, diniyah dan mental spiritual. Sebagai sekolah standar nasional mandiri sejak tahun 2004 dibawah naungan Pesantren Hidayatullah yang mempunyai jaringan di seluruh Indonesia, standar kurikulum dengan mengacu pada visi, misi dan tujuan. LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang menerapkan kurikulum terpadu, yaitu: Kurikulum Al-Qur'an dan Hadist, Kurikulum Ulumuddin / Diniyah dan Kurikulum Pendidikan Nasional atau Diknas.⁸⁶

Untuk menjadikan proses pendidikan dilingkup LPI Ar-Rohmah malang ini berjalan sesuai cita-cita para pendiri dan perintis maka seluruh rangkaian program kerja, aktifitas kegiatan pembelajaran harus mengaju kepada tercapainya target output yang sudah disepakati. Sesuai dengan cita-cita, visi, misi dan tujuan Pendidikan Integral Hidayatullah maka target output ini merupakan aplikasi dari konsep taqwa, cerdas dan mandiri.

⁸⁶ Ar-Rohmah Video Profil 2019, sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=-xmNLtXdkVk> di akses pada, 11 februari 2021, pukul 06:13 wib.

Dengan konsep taqwa, ananda diharapkan menjadi pribadi yang mampu mengimplementasikan iman dalam kehidupan keseharian, didukung oleh kecerdasan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, namun tetap dapat menjadi solusi dalam persoalan masyarakat dengan secara kreatif, sehingga dapat melahirkan generasi robbani “*Khoirun Nas Anfa’uhum Linnas*” yaitu, seseorang yang dapat bermanfaat untuk orang lain.

Tujuan pendidikan adalah suatu kondisi yang menjadi target transformasi ilmu dan materi. Tujuan ini merupakan panduan dan acuan bagi seluruh kegiatan dalam sistem pendidikan. Maka, sebagaimana pengertiannya, Pendidikan Islam merupakan upaya sadar, terstruktur, terprogram dan sistematis bertujuan untuk membentuk manusia sesuai dengan visi dan misi penciptaanya yaitu sebagai ‘abdullah dan kholifah-Nya dengan karakteristik: memiliki mental spiritual yang kokoh (aspek ruhiyah), memiliki ilmu dan keluasan wawasan kehidupan (aspek aqliyah) dan memiliki keahlian dan ketrampilan (aspek jismiyah). Ketiga karakter tersebut dengan indikasi taqwa, cerdas dan trampil.

Pada prinsipnya terdapat lima langkah dalam metode pembentukan dan pengembangan ruhiyah islamiyah dalam diri seseorang sebagaimana Allah telah membimbing Rasulullah SAW. sesuai dengan urutan nuzulnya wahyu yaitu Pertama, menanamkan aqidah Islam kepada yang bersangkutan dengan metode mengenalkan apa sesungguhnya hakikat tuhan alam dan manusia itu. Dari sanalah akan lahir kesadaran tauhid sebagai landasan dalam memandang hidup dan kehidupan. Kedua,

membangun cita cita menegakkan Islam sebagai konsekwensi dari beraqidah Islam. Ketiga, membekali diri dengan ibadah ritual, membangun hubungan dengan Allah sebagai sumber haul dan quwwah. Keempat, mengajak untuk tampil kegelanggal menyampaikan amat Islam. Dan kelima, membangun Islam yang utuh dengan menampilkan sosok yang islami.⁸⁷

1. Sejarah Berdirinya LPI Ar-Rohmah Putra Malang

Hidayatullah didirikan pada tanggal 7 Januari 1973 (kalender Islam: 2 Dzulhijjah 1392 Hijriyah) di Balikpapan dalam bentuk sebuah pesantren oleh Ust. Abdullah Said (almarhum), kemudian berkembang dengan berbagai amal usaha di bidang sosial, dakwah, pendidikan dan ekonomi serta menyebar ke berbagai daerah di seluruh provinsi di Indonesia. Melalui Musyawarah Nasional I pada tanggal 9–13 Juli tahun 2000 di Balikpapan, Hidayatullah mengubah bentuk organisasinya menjadi organisasi kemasyarakatan (ormas) dan menyatakan diri sebagai gerakan perjuangan Islam.

Sejak 1978 Hidayatullah melakukan pengiriman da'i ke seluruh Indonesia dan mendirikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Hidayatullah (STIEHID) di Depok, Sekolah Tinggi Agama Islam Luqman Al-Hakim (STAIL) di Surabaya dan Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Hidayatullah (STIS Hidayatullah) di Balikpapan sebagai lembaga pendidikan untuk pengkaderan da'i dengan memberlakukan beasiswa penuh (biaya pendidikan dan biaya hidup) bagi mahasiswa STAIL dan

⁸⁷ <https://www.arrohmahputra.com/inspirasi-kami/>, diakses pada, 11 januari 2021, pukul 12:13 WIB.

STIS dengan pola ikatan dinas. Da'i ini kemudian mendapatkan tunjangan maksimal hingga 3 tahun atau sampai mereka mampu menjadi pelaku ekonomi di tempatnya berada. Lembaga pendidikan Hidayatullah meliputi Taman Kanak-Kanak dan kelompok bermain pra sekolah, Sekolah Dasar atau Madrasah Ibtidaiyah di hampir semua Daerah, Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah setidaknya ada di setiap Wilayah dan 3 perguruan tinggi di Surabaya, Balikpapan dan Depok.

Kemudian pada tahun 1996 Hidayatullah Surabaya mengutus kadernya untuk meneruskan perjuangan dakwah islamiyah di Malang. Alhamdulillah perjuangan tersebut mendapatkan dukurungan dari masyarakat sekitar, yang bertempat di desa sumbersekar, kecamatan dau, kabupaten malang. Berbeda dengan Pesantren Hidayatullah pada umumnya yang memberikan nama Luqman Hakim pada lembaga pendidikanya, Pesantren Hidayatullah Malang memberi nama lembaga pendidikanya yaitu Ar-Rohmah, untuk mengenang jasa dan perjuangan para pendirinya. Pada tahun 1996 juga bertepatan dengan dirintisnya SMP Ar-Rohmah dilanjutkan dengan SMA Ar-Rohmah yang dirintis tepat 1 tahun setelahnya pada tahun 1997.

2. Visi, Misi dan Tujuan LPI Ar-Rohmah Putra Malang

Visi Ar-Rohmah yaitu Mewujudkan sekolah yang unggul dan kompetitif, sehingga melahirkan generasi yang siap memikul amanah Allah sebagai hamba dan khalifah-Nya, kemudian

Misi Ar-Rohmah yaitu menyelenggarakan pendidikan secara integral yang memadukan aspek tarbiyah, ruhiyah, aqliyah dan jismiyah sehingga terbentuk anak muslim yang Taqwa, Cerdas dan Mandiri.

Dengan Tujuan:

- a. Mendidik siswa sehingga menjadi manusia yang memiliki pemahaman terhadap *tsaqofah* Islamiyah secara memadai untuk bekal hidup.
- b. Membina siswa sehingga menjadi manusia yang memiliki syakhsiyah Islamiyah yang mulia
- c. Menciptakan wadah pendidikan yang menyeluruh sehingga terbentuk siswa yang unggul dari segi ilmu pengetahuan dan ketrampilan
- d. Menciptakan lingkungan pendidikan yang integral antara aspek afektif, kognitif, psikomotorik dalam suasana pendidikan Islami.⁸⁸

3. Struktur Unit Humas dan Sekretariat LPI Ar-Rohmah Putra

Malang

- Kepala Unit / Direktur : Drs. Mahzum Suhadak
- Wakil Kepala : Wawan Sulchan Effendi, S.AP.
- PJ. Bagian Humas : Lukman Amin, S.Pd.
- PJ. Bagian Sekretariat : Salim Alrosid
- Staf 1 : Muhammad Iqbal Murtadho
- Staf 2 : Irfan Alfianto
- Staf 3 : Edwin Aditya Pratama.⁸⁹

⁸⁸ <https://www.arrohmahputra.com/>, diakses pada, 6 januari 2021, pukul 14:03 WIB.

4. Informasi Media Sosial dan Customer Service

- Facebook:
 - Fanpage : www.facebook.com/arrohmah.putra/
 - Profil : www.facebook.com/arrohmah.malang/
- Instagram : www.instagram.com/arrohmah.putra/
- Chanel YouTube : Ar-Rohmah Putra
- Website : www.arrohmahputra.com
- E-Mail : arrohmahmalang@gmail.com
- Customer Service:
 - Telp Kantor : (0341)-461231
 - Kontak Humas : 0852-3345-6474
 - Kontak PSB : 0852-3232-3322

5. Syarat Pendaftaran Masuk Ar-Rohmah Purtra Malang

- 1) Setiap pendaftar diwajibkan membuat akun pendaftaran terlebih dahulu dengan mengikuti prosedur yang sudah ada, meliputi:
 - Melakukan pembayaran tunai/ transfer ke rekening BNI 0107989526 sebesar Rp 401.000,-. An. YPI Ar-Rohmah.
 - Melakukan konfirmasi pembayaran ke nomor WhatsApp (WA) 0852-3232-3322 dengan menyebutkan nama pendaftar, kelas, asal sekolah, jenjang sekolah (SMP atau SMA), tahun pelajaran yang dituju, Menyertakan Nomor Hp (Bpk dan Ibu) serta menyertakan foto bukti transaksi pembayaran.

⁸⁹ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 6 Januari 2021.

- Verifikasi pendaftaran akan disampaikan via nomor WA maksimal 2x 24 jam dari proses konfirmasi yang berisi user id dan password.
- 2) Mengisi formulir online di account pendaftaran ananda pada link website www.arrohmahputra.com/psb dengan menggunakan user ID dan Password yang sudah disediakan selambat-lambatnya 2 x 24 jam dari verifikasi nomor HP PSB (0852-3232-3322)
 - 3) Pengisian formulir online mengacu pada data Kartu Keluarga (KK) dan data dari sekolah.
 - 4) Kelengkapan file berkas pendaftaran bisa diunggah (upload) ke account masing-masing pendaftar berupa: foto siswa (berwarna), foto keluarga terbaru, kartu keluarga, akte kelahiran, raport 3 semester terakhir, nomor induk siswa nasional (nisn) dan keterangan kesehatan dan lampiran prestasi siswa.
 - 5) Mengikuti pelaksanaan tes seleksi penerimaan santri baru sesuai jadwal yang ditentukan.
 - 6) Pengumuman hasil seleksi disampaikan 1 minggu setelah pelaksanaan seleksi di akun masing-masing pendaftar.
 - 7) Peserta yang dinyatakan DITERIMA dari hasil pengumuman segera melakukan daftar ulang hingga batas yang ditentukan dengan biaya dan mekanisme mengacu ke buku panduan PSB.
 - 8) Mengisi Surat Pernyataan Pembiayaan Awal Masuk yang disahkan dengan tandatangan dan matrai Rp. 9000.

9) Melakukan konfirmasi pembayaran dan menyertakan foto bukti transaksi serta surat pernyataan pembiayaan awal masuk ke nomor HP Admin Bendahara.

10) Peserta tes yang dinyatakan diterima dan BELUM melakukan daftar ulang sesuai jadwal yang sudah ditetapkan, maka dianggap MENGUNDURKAN DIRI.

11) Peserta yang masuk dalam kelompok CADANGAN akan di hubungi oleh panitia paling lambat 2 minggu setelah pengumuman.⁹⁰

Kemudian berdasarkan hasil observasi ada beberapa ruangan dan perabotan yang di sediakan untuk menunjang aktifitas operasional kantor, meliputi:

a) Ruang Tamu Utama

- Meja Receptionish
- Sofa Tamu
- Layar Visual
- Hiasan Dinding & Jam Dinding
- Kamar Mandi + Wastafel

b) Ruang Tamu Khusus

- Meja Receptionish
- Sofa Tamu
- Layar Visual
- Hiasan Dinding & Jam Dinding

⁹⁰ <https://www.arrohmahputra.com/psb-arrohmah/>, diakses pada, 06 januari 2021, pukul 12:13 WIB.

- 
- c) Ruang Kantor
- Meja Kursi Pegawai
 - Laptop / Komputer
 - Printer
 - Akses Internet
 - Rak / Loker
 - Sofa
 - Hiasan Dinding & Jam Dinding
- d) Ruang Produksi Digital Marketing
- Meja Kursi Pegawai
 - Laptop / Komputer
 - Akses Internet
 - Lemari Peralatan
 - Hiasan dinding & Jam Dinding
- e) Ruang Operasional
- Meja Kursi Pegawai
 - Laptop / Komputer
 - Akses Internet
 - Lemari Peralatan
 - Hiasan dinding & Jam Dinding
- f) Ruang Arsip
- Rak berkas
 - Lemari peralatan
 - Lemari arsip

- g) Ruang Istirahat
- Meja / kursi
 - Wastafel
 - Lemari / Loker
 - Jam Dinding
 - Kamar mandi⁹¹

B. Paparan Data dan Hasil Penelitian

Paparan data yang kami kumpulkan mengacu pada metodologi penelitian kualitatif, dimana metode utama yang kami gunakan meliputi: observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah melakukan pengumpulan data dengan sesuai metodologi yang dilakukan, maka data dapat dipaparkan berdasarkan fokus penelitian yang disusun, yaitu:

1. Perencanaan Strategi Pengelolaan Manajemen Humas

Perencanaan merupakan bagian utama yang harus dilaksanakan dalam merumuskan / merancang bagaimana arah dan tujuan sebagai pedoman dan arah pada proses berjalanya sebuah organisasi. Di LPI Ar-Rohmah Putra telah menyiapkan unit khusus di bidang humas yaitu Unit Humas dan Sekretariat, sebagai pusat informasi dan pelayanan masyarakat terhadap informasi / proses yang pendidikan sedang berjalan. Pada tahapanya unit ini bekerja pada 3 bidang sekaligus yaitu; humas, sekretariat dan PSB. Hal ini disampaikan oleh Ustadz

⁹¹ Observasi pada Hari Jumat tanggal 8 Januari 2021, jam 13.00 WIB di Kantor Humas Ar-Rohmah Putra.

Wawan Sulchan Effendi, S.AP. Selaku Wakil Kepala Bagian Humas dan Sekretariat:

“dalam mengemban amanah dakwah ini kami disini fokus menyelenggarakan proses pendidikan pada bagian pelayanan, baik pelayanan secara internal, maupun secara eksternal. Dimana unit kami bertugas adalah unit penentu ketika proses pendidikan yang berjalan dapat kami dokumentasikan dan kami olah dengan maksimal sebagai bahan publikasi untuk masyarakat. Untuk itu melaksanakan perencanaan kerja pada pembagian tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing, yaitu pada bidang humas, sekretariat dan PSB. Dengan ini kami dapat menentukan tupoksi masing-masing pada tiap bidangnya dalam menunjang proses kinerja”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara, pada pelaksanaan kinerja telah dipaparkan menurut struktur unit diatas maka ditentukan beberapa pembagian job deskripsi, sebagai pelayanan lembaga.

“pemaparan sederhana yang mungkin bisa saya jabarkan pada bagian humas kami fokus pada pelayanan eksternal, seperti pelayanan tamu atau receptionis, pelayanan telp dan pesan / kami menyebutkan customer service dimana kami memberikan respon atas pelayanan yang masuk, silaturahmi sebagai perwakilan lembaga kepada masyarakat, publikasi informasi lembaga (dapat berupa kegiatan atau aktivitas, event-event dan surat edaran lembaga), terakhir kami juga melayani pengaduan masyarakat mengenai lembaga. Pada point inti pekerjaan bidang humas pada umumnya memang berfokus pada pelayanan/respon dari eksternal termasuk juga pengaduan layanan, yang kemudian informasi kami

⁹² Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 8 Januari 2021.

olah kembali untuk bahan evaluasi proses pendidikan yang sedang berjalan. Baru nanti akan kami tinjau kembali berdasarkan fakta atau keadaan, supaya kami dapat berbenah dan masalah tidak semakin berlarut-larut”⁹³

Berdasarkan pemaparan tersebut maka Jod deskripsi pada bagian humas dapat dikelompokan berdasarkan aktifitasnya, seperti:

- Pelayanan Tamu
- Pelayanan Telp
- Pelayanan Pesan
- Publikasi Informasi
- Silaturahmi
- Pengaduan Layanan

Dari pembagian job deskripsi pada bagian humas, sebagai tolak ukur kinerja dan targetnya ustadz wawan menambahkan sebagai berikut:

“bagian humas memiliki beberapa job deskripsi yang cukup banyak sebagai pelayanan vital lembaga pendidikan ini. Ada beberapa target acuan sebagai penentuan tolak ukur keberhasilan bagian humas seperti pelayanan tamu, kami harus mendata seluruh tamu yang datang dengan memberikan pelayanan terbaik kami, acuan pelayanan tamu dilihat dari tingkat kepuasan 90% dari pengisian angket layananan tamu, sehingga saat hendak meninggalkan lokasi kami memastikan bahwa tamu terlayani dengan baik berdasarkan kebutuhan masing-masing. Kemudian pada pelayanan telp dan pesan, tolak ukur acuanya dinilai dari persentase respon layanan minimal 90%, untuk telp kami memiliki histori dari panggilan dari

⁹³ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 11 Januari 2021.

berbagai gadget untuk menghitung berapa persen telp yang terlayani dan tidak terjawab, untuk pesan, sebelum kantor ditutup, maka kami pastikan seluruh pesan yang masuk sudah terjawab keseluruhan. Terus pada bagian publikasi informasi, kami memiliki software khusus untuk menyampaikan pesan-pesan lembaga kepada seluruh walisantri dan SDM yang ada, tentu target acuan ini harus maksimal, yaitu pesan tersampaikan 100% ke seluruh SDM dan walisantri, hal ini dapat kita lihat dari software tersebut, berapa kontak yang tidak dapat terkirim pesan. Kendala tidak tersampainya pesan ini sering terjadi karena walisantri atau SDM sendiri tidak memberikan kabar kepada kami ketika mengganti nomor kontakannya. Kemudian pada bagian silaturahmi, kami menentukan program kerja setiap awal bulan untuk menentukan kemana saja kita akan bersilaturahmi, baik ke walisantri, alumni, sekolah2 afiliasi dsb. Tidak jarang juga kami juga harus bersilaturahmi ke tokoh masyarakat, instansi dinas pemerintah dsb, hal ini tolak acuan kinerjanya adalah terlaksana minimal 1 bulan 3x silaturahmi, baik ke walisantri, alumni, dinas pemerintah dsb. Terakhir pada bagian pengaduan layanan, hal ini sangat vital sekali maka dari itu target yang kami tentukan adalah seluruh pengaduan yang masuk, baik melalui pelayanan tamu, telp, pesan bahkan silaturahmi, harus kami rekapitulasi keseluruhan dan kami sampaikan pengaduannya kepada unit yang berkaitan. Hal ini adalah upaya yang kami lakukan untuk membenahan agar proses pendidikan berjalan lebih baik lagi dan maksimal⁹⁴

Dari pemaparan yang disampaikan, dapat diuraikan mengenai target dan acuan kinerja bagian humas yaitu:

- Pelayanan Tamu : Tingkat Kepuasan Pelayanan Minimal 90%
- Pelayanan Telp : Tingkat Respon Pelayanan Minimal 90%

⁹⁴ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 11 Januari 2021.

- Pelayanan Pesan : Tingkat Respon Pelayanan 100% Terjawab
- Publikasi Informasi : Pesan Tersampaikan 100% ke sasaran.
- Silaturahmi : Minimal 3x dalam 1 Bulan ke walisantri/
alumni/ instansi dinas, dsb.
- Pengaduan Layanan : Pengaduan dari berbagai sumber 100%
terdata dan tersampaikan ke unit terkait.

Kemudian ada bagian lain yang berfungsi untuk menunjang proses pekerjaan pada bagian sekretariat. Hal ini saya melanjutkan kembali komunikasi kepada ustadz wawan untuk meninjau apa saja pekerjaan yang dilaksanakan pada bagian sekretariat, berikut pemaparan beliau:

“unit sekretariat juga bagian dari program pelayanan kami pada bagian internal lembaga, termasuk juga pada penunjang aktifitas kegiatan kehumasan. Pekerjaan yang dilakukan pada bagian sekretariat seperti pusat informasi data siswa, kemudian kami juga bertugas membentuk tim digital marketing (disini kami bertugas untuk mendokumentasikan setiap aktifitas pendidikan yang berjalan, mulai video, gambar dan artikel wawancara kepada pembimbing siswa, kemudian dari hasil tersebut kita olah kembali pada bagian produksi konten media, untuk dipublikasikan pada bagian medsos, website, dan media cetak sebagai bahan untuk menunjang aktifitas kehumasan), pekerjaan berikutnya kami juga sebagai tim kepanitiaan lembaga (ketika ada acara, event organisasi, dan kegiatan-kegiatan hari besar, insya allah kami sebagai tim kepanitiaan yang dibantu oleh tim sekolah maupun pesantren sebagai penyelenggara acara), kemudian kegiatan penunjang system manajemen yang beroperasi kami juga memiliki tim pada bagian IT System dan website (mereka bertugas untuk

merancang algoritma program sebagai program penunjang aktifitas, dimana program tersebut dalam kami gunakan untuk melakukan analisis dan evaluasi data untuk memaksimalkan pelaporan kinerja).⁹⁵

Berdasarkan pemaparan tersebut maka Jod deskripsi pada bagian sekretariat dapat dikelompokan berdasarkan aktifitasnya, seperti:

- Pusat Informasi Data Siswa
- Digital Marketing (Produksi Konten Gambar, Video dan Publikasi)
- Pelaksana Kepanitiaan Kegiatan (Dokumentasi Kegiatan)
- IT-System & Website

Dari pembagian job deskripsi pada bagian sekretariat, sebagai tolak ukur kinerja dan targetnya ustadz wawan juga menambahkan pemaparannya sebagai berikut:

“bagian sekretariat adalah bagian yang sangat penting dalam menunjang operasional kerja bagian humas, karena berbagai persiapan perlu ditunjang oleh bagian sekretariat dalam memaksimalkan kinerja bagian humas. Seperti bagian pusat informasi data siswa, kita harus mengumpulkan secara lengkap data siswa mulai biodata, User ID, NIS Sekolah, NISN, kelas, walikelas, kamar dan murobby kamarnya, dan data itu harus terkumpul lengkap 100%, sebagai upaya kita untuk menjadikan bekal pelayanan bagian humas sebagai informasi kepada walisantri atau pihak2 tertentu yang membutuhkan data ini. Kemudian pada bagian digital marketing ada beberapa target khusus sebagai media penunjang kegiatan bagian humas, seperti produksi konten gambar minimal 2 hari harus produksi 1 konten gambar, kemudian pada

⁹⁵ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 11 Januari 2021.

video harus memproduksi minimal 1 minggu 2 video kegiatan siswa, jika semua sudah di produksi maka harus di publikasikan ke akun-akun media sosial kami, seperti facebook, instagram, youtube dan kami kirimkan ke seluruh SDM secara personal, untuk di publikasikan pada akun media sosial mereka masing-masing. Dan ini juga bagian dari upaya marketing kami untuk mengenalkan LPI Ar-Rohmah Putra lebih luas lagi. Kemudian yang tidak kalah penting, adalah bagian kepanitiaan, meskipun secara garis besarnya kami hanya bagian dokumentasi kegiatan dan tidak selalu berperan aktif pada bagianya tetapi dokumentasi kegiatan tersebut sangat penting sebagai bahan konten produksi digital marketing, agar kegiatan dapat terpublikasikan secara update kepada seluruh walisantri dana alumni yang berada di luar pesantren, tetapi tidak menutup kemungkinan ada keterbatasan yang kami lakukan dalam kegiatan kepanitiaan, sehingga kami mendapatkan target setidaknya 80% kegiatan lembaga dapat terliput dan terdokumentasikan. Kemudian sebagai pusat informasi juga kami juga mengelola bagian IT-Website. Untuk bagian IT memang difungsikan untuk pendataan seluruh kinerja disini, baik bagian humas, sekretariat dan PSB, sehingga data dapat terekap secara efektif dan efisien, dan bagian IT harus melakukan control system minimal 3x dalam seminggu, untuk memantau ke stabilan database dan proses berjalanya data pada coding, kemudian pada bagian Website sendiri, ada target minimal 80% dari kegiatan yang sudah didokumentasikan pada kegiatan kepanitiaan, dinarasikan kepada bentuk artikel dan dipublikasikan pada website kami.”

Dari pemaparan yang disampaikan, dapat diuraikan mengenai target dan acuan kinerja bagian humas yaitu:

- **Pusat Informasi Data Siswa**

Data siswa harus terkumpulkan secara lengkap 100% meliputi biodata siswa, NIS sekolah, NISN kemendikbud, kelas siswa, walikelas, kamar siswa dan murobbi/ musyrif.

- **Digital Marketing**

- Produksi Gambar : 2 Hari 1 Gambar
- Produksi Video : 1 Minggu 2 Video
- Publikasi Media : Terpublikasikan semua ke seluruh akun medsos (Facebook, Instagram, Youtube dan WhatsApp)

- **Kepanitiaan (Dokumentasi)**

Kegiatan lembaga terdokumentasikan 80% dan terproduksi oleh bagian digital marketing

- **IT-Website**

- IT : Controlling System Coding dan Database 1 Minggu sebanyak 3x
- Website : Kegiatan lembaga terpublikasikan 80% dalam narasi artikel

Fungsi bagian kehumasan dan kesekretariatan berfokus pada pelayanan internal dan eksternal, tetapi hal itu tidak menjadi bagian penentu dalam proses kinerja, ada hal lain yang lebih penting yaitu pada efektifitas pelayanan penerimaan siswa baru (PSB). Hal ini disampaikan kembali oleh ustadz wawan sebagai berikut:

“selain bertugas pada bidang pelayanan, kami juga selaku penanggung jawab penerimaan siswa baru, mulai dari bagian customer service informasinya, administrasi sistem pendaftaran yang dimana kami sudah menggunakan sistem IT secara penuh, kemudian setelah proses pembuatan akun pendaftaran maka kami akan menyusun teknik pelaksanaan seleksi PSB untuk mengkualifikasi peserta yang dapat kami terima di lembaga ini, informasi akan selalu kami kabarkan pada kontak/nomor hp kedua orang tua calon siswa dan kami informasikan juga di akun pendaftaran masing-masing. Berkenaan dengan seleksi, kami harus melakukan kualifikasi karena kami memiliki 2 kendala utama, yaitu kuota yang terbatas dan jumlah pendaftar yang melebihi kuota. Untuk saat ini jumlah kuota kami terbatas 180 untuk siswa SMP dan 96 untuk siswa SMA, sementara calon siswa yang ingin bergabung ketempat kami sekitar 2 sampai 3 kali lipat dari jumlah kuota, untuk itu kami selaku penanggung jawab PSB diberikan amanah khusus untuk mengelola operasional pendaftaran. Materi seleksi yang di ujikan meliputi 4 kategori, yaitu: akademik, al-qur’an, psikologi dan interview. Materi seleksi tes akademik meliputi mata pelajaran yang biasanya digunakan untuk ujian nasional/mata pelajaran yang bersifat umum, seperti: matematika, IPA, IPS, bahasa indonesia dan bahasa inggris. Kemudian pada materi tes alqur’an meliputi: bacaan (tilawah) dan hafalan alqur’an (tahfidz) pada juz 30. Terakhir materi tes interview, materi tes ini sangat menentukan sekali apakah ananda layak atau mampu bergabung bersama kami disini, untuk itu kami menyiapkan penguji khusus yang akan mewawancarai calon siswa dan kedua orang tua siswa, dimana hal itu nanti akan menilai validasi siswa dan orang tua, terkait motivasi ananda untuk belajara di pondok pesantren.”⁹⁶

⁹⁶ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 15 Januari 2021.

Setelah berbagai perbincangan kemudian Ustadz Wawan melanjutkan sebagai berikut:

“setelah pelaksanaan seleksi PSB, maka kami juga mendapatkan amanah untuk mengawal proses daftar ulang pasca pengumuman hasil seleksi. Pendaftaran ulang dapat dilakukan dengan media transfer, melalui nomor virtual akun (VA) siswa masing-masing, yang kami upload nomornya bersamaan dengan pengumuman hasil seleksi PSB. Waktu pembayaran ditentukan berdasarkan situasai dan kondisi yang ada, biasanya sekitar 1 bulan setelah pengumuman hasil seleksi, biaya masuk LPI Ar-Rohmah untuk saat ini sekitar Rp. 32.100.000,00 untuk jenjang SMP dan Rp. 32.200.000,00 untuk jenjang SMA. Apabila calon wali santri tidak melakukan konfirmasi pembayaran pada waktu yang ditetapkan dan tidak dapat dihubungi baik melalau telp atau pesan, maka kami anggap mengundurkan diri. Tidak menutup kemungkinan untuk calon walisantri mengajukan permohonan waktu pembayaran, maka kami sudah menyiapkan form pengajuan keringanan waktu pembayaran.”⁹⁷

Berdasarkan pemaparan tersebut maka Jod deskripsi pada bagian PSB dapat dikelompokan berdasarkan aktifitasnya, seperti:

- Customer Service (CS) Informasi
- Administrasi Pendaftaran, kuota PSB yang tersedia yaitu:
 - Jenjang SMP : 180 Siswa per angkatan
 - Jenjang SMA : 96 Siswa per angkatan
- Penyampaian Informasi Teknis Seleksi
- Panitia Pelaksanaan Seleksi, Materi Seleksi Meliputi:

⁹⁷ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 15 Januari 2021.

- Akademik : Mata Pelajaran Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
- Al-Qur'an : Bacaan (Tilawah) dan Hafalan (Tahfidz) pada juz amma / juz ke 30
- Interview : Dilakukan Kepada Orang Tua dan Anak pada waktu dan tempat yang berbeda.
- Pengawasan Proses Daftar Ulang, biaya daftar ulang sebagai berikut:
 - Jenjang SMP : Rp. 32.100.000,00
 - Jenjang SMA : Rp. 32.200.000,00
- Pelaksanaan Orientasi Siswa Baru

Pelaksanaan orientasi siswa baru, juga merupakan bagian dari tanggung jawab dari pekerjaan kami, ustadz wawan memaparkan penjelasannya sebagai berikut:

“tidak terlepas dari pekerjaan bidang administrasi dan teknis seleksi PSB saja, kami juga diberikan amanah secara penuh, untuk mengatur jadwal kedatangan seluruh santri untuk masuk ke pesantren, dan kami juga sebagai penyelenggara acara orientasi siswa dan wali siswa, untuk mengenalkan sistem atau program lembaga yang akan berjalan”⁹⁸

⁹⁸ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 18 Januari 2021.

Dari pembagian job deskripsi pada bagian PSB, sebagai tolak ukur kinerja dan targetnya ustadz wawan juga menambahkan pemaparannya sebagai berikut:

“pada pelaksanaannya tentu PSB memiliki acuan kinerja keberhasilan juga, PSB juga dapat disebut penentu keberhasilan kinerja Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra ini. Karena semaksimal apapun pekerjaan dari bagian Humas dan Sekretariat, jika target PSB tidak terpenuhi, maka seakan-akan pekerjaan disini dianggap sia-sia, meskipun kami memiliki tanggung jawab dan job deskripsi yang besar. Secara teknis bagian PSB lebih condong pada kepanitiaan bagian sekretariat, seperti yang dahulu saya paparkan bahwa kinerja Humas dan Sekretariat adalah menunjang kinerja PSB, maka teknis kepanitiaan PSB diatur oleh bagian sekretariat, hanya saja disini PSB kepanitiaannya berjalan selama 1 tahun penuh dalam upaya pemenuhan kuota. Seperti yang saya sampaikan, berawal dari pelayanan customer service, proses administrasi pendaftaran, proses seleksi, daftar ulang, sampai pada pelaksanaan orientasi siswa baru. Pada penentuan targetnya, bagian PSB mendapatkan target jumlah pendaftar 1:2 dengan rata2 nilai seleksi di atas minimal skor 70. Jadi pada kuota SMP berjumlah 180, maka jumlah pendaftarnya ditargetkan 360 siswa dan pada kuota SMA berjumlah 96, maka pendaftarnya ditargetkan 192 siswa. Penargetan tersebut memang sengaja dalam upaya menyaring para pendaftar supaya terstandart pada penilaian rata2 hasil seleksinya yaitu rata2 minimal nilai skornya sebesar 70 dari penilaian akademik, al-qur’an dan interview.”⁹⁹

Dari pemaparan yang disampaikan, dapat diuraikan mengenai target dan acuan kinerja bagian PSB yaitu:

⁹⁹ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 18 Januari 2021.

- Jumlah Pendaftar Siswa Baru sebesar 1:2 dengan jumlah:
 - SMP : Kuota 180, target pendaftar 360
 - SMA : Kuota 96, target pendaftar 192.
- Upaya Penyaringan Hasil Seleksi dengan rata-rata skor minimal sebesar 70 dari penilaian akademik, al-qur'an dan interview.

Dengan ditentukannya job deskripsi yang berlaku maka perencanaan strategi yang berlaku diharapkan dapat memaksimalkan kinerja tim secara efektif dan efisien.

“pada perencanaan aktifitas pekerjaan, tentu kami mengaturnya dalam program kegiatan, ada program kerja tahunan yang kemudian kita rinci kembali pada program kerja bulanan, lalu dari program kerja bulanan itu kami rinci kembali pada program kerja mingguan. Dimana setiap hari senin setelah sholat dhuhur kami selalu melaksanakan rapat koordinasi rutin bersama seluruh tim, untuk mengevaluasi capaian pekerjaan dalam 1 pekan, dan kami menyusun kembali program kerja untuk 1 pekan yang akan datang.”¹⁰⁰

Kemudian pada perencanaanya, Unit Humas dan Sekretariat memetakan beberapa perencanaan pada program kerja (proker), yang dibagi pada bentuk proker tahunan, proker bulanan dan proker mingguan. Proker yang dirancang pada perencanaan kinerja, mengacu pada job deskripsi yang telah ditentukan, sehingga pada penyusunanya, setiap job deskripsi memiliki beberapa program kerja, misal pada bagian sekretariat, disebutkan job deskripsi sebagai pusat data

¹⁰⁰ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 18 Januari 2021.

informasi siswa. Maka dari itu proker menyusun sesuai urutannya, mulai pelaksanaan seleksi, data pendaftar ulang, siswa masuk, penentuan kamar, penentuan kelas dsb. Berikut adalah bagian-bagian pada tabel yang dilakukan sebagai acuan evaluasi kinerja:

a) Proker Mingguan

No.	Unit Bagian	Job Deskripsi	Pelaksana	Evaluasi	Deadline	Hasil	Keterangan	Tindak Lanjut / Proker	Deadline Proker

b) Proker Bulanan

No.	Unit Bagian	Job Deskripsi	Perencanaan	Pekan					Pelaksana	Rencana Biaya
				1	2	3	4	5		

c) Proker Semester dan Tahunan

No.	Unit Bagian	Job Deskripsi	Perencanaan	Bulan	Pelaksana	Rencana Biaya

2. Implementasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas

Implementasi/pelaksanaan kinerja pada Unit Humas dan Sekretariat mengacu pada program kerja yang telah disusun berdasarkan job deskripsi yang ada. Pada pelaksanaannya Unit Humas dan Sekretariat mengelompokan job deskripsi pada 3 bagian, yaitu: bagian umum / receptionis, bagian administrasi dan bagian digital marketing. Setiap bagian telah mencakup job deskripsi humas, sekretariat dan PSB, menurut pemaparan yang disampaikan oleh penanggung jawab (PJ) bagian humas, Ustadz Lukman Amin, S.Pd. sebagai berikut:

“dalam pelaksanaan kinerjanya, dari bagian humas memiliki tugas utama yaitu pelayanan, pelayanan disini juga mencakup pada lingkup internal dan eksternal lembaga. Pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) kami menyadari bahwasanya pekerjaan akan mampu diselesaikan melalui pengelolaan yang baik dengan memanfaatkan kemampuan sumber daya yang ada, jumlah sumber daya bukan menjadi tolak ukur ketuntasan pekerjaan, tetapi efektifitas dan efisiensi operasional yang mampu menyelesaikan target pekerjaan yang harus dicapai”¹⁰¹

Hal ini membuat saya semakin penasaran, karena pada saat itu saya menyaksikan tidak banyak tim yang saya saksikan. Maka saya melanjutkan pertanyaan dengan bagaimana cara pengelolaan yang berjalan di unit ini. Ustadz lukman kembali menyampaikan bahwasanya:

“sebenarnya kami tidak mengacu pada jumlah staf yang banyak untuk menyelesaikan target pekerjaan, kami hanya memiliki 7 orang tim, termasuk bapak direktur kami, kemudian dari tim yang bekerja secara penuh di kantor ada 6 orang. Karena jam operasional kami cukup padat mulai pukul 07:00 – 19:00 WIB, maka dari itu kami membagi jam operasional sebanyak 2 shift, pagi 3 orang dan siang 3 orang. Jam operasional full selama 8 jam. Maka pembagiannya untuk shift 1 mulai pukul 07:00 – 15:00 WIB. Dan untuk shift 2 mulai pukul 11:00 – 19:00 WIB.”¹⁰²

Kemudian ustadz lukman kembali memaparkan lagi bagaimana strategi pelaksanaan kinerja kantor dalam operasionalnya secara efektif dan efisien:

¹⁰¹ Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 20 Januari 2021.

¹⁰² Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 20 Januari 2021.

“kami membagi tugas pada 3 posisi utama, yaitu: bagian umum/receptionis, bagian administrasi dan bagian digital marketing. Pada bagian umum / receptionis bertugas pada pelayanan utama atau sebagai pusat informasi. Pelayanan pusat informasi sendiri dapat melalui pelayanan tamu, respon telp atau pesan dan pengaduan layanan lembaga. Sehingga receptionis sendiri memang ditugaskan secara intensif sebagai pelayanan utama.”¹⁰³

Sebagai pelayanan utama maka tugas dari bagian umum atau receptionis Unit Humas dan Sekretariat sebagai berikut:

- Customer Service (CS) Informasi
- Pelayanan Tamu
- Pelayanan Telp
- Pengaduan Layanan

Kemudian ustadz lukman kembali menjelaskan tentang pelaksanaan administrasi sebagai berikut:

“kemudian ada bagian yang tidak kalah penting dalam kinerja kami, yaitu pada bagian administrasi. Hal ini menjadi sistem kontrol pada kinerja kami, sebagai tolak ukur kegiatan dan pelaporan pekerjaan secara global maupun individu. Pada administrasi utama kami mengelola data masuk dari bagian receptionis pada bagian administrasi pendaftaran, berapa jumlah pendaftar yang masuk berdasarkan jenjang dsb. Kemudian kami juga menyiapkan teknis dan jadwal pelaksanaan seleksi PSB kepada seluruh pendaftar, agar informasi dapat disampaikan secara rata dan menyeluruh. Setelah itu kami membentuk tim panitia

¹⁰³ Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 20 Januari 2021.

pelaksanaan seleksi PSB sampai tahap proses pengawalan daftar ulang. Kemudian pada bagian kelembagaan sendiri, melanjutkan penyampaian dari ustadz wawan, bahwa kami juga harus memiliki database utama secara lengkap tentang siswa, oleh karenanya kami mengembangkan sebuah program berbasis IT sebagai media informasi yang dapat mengakses data siswa secara penuh, mulai biodata, data kelas, data kamar, data aktivitas dsb. Dari sistem IT tersebut juga berkembang dalam berbagai sistem kurikulum yang sedang berlaku, seperti administrasi sekolah atau pesantren, kesehatan, bahkan perizinan. Tak terlepas disitu bahkan dari bagian digital marketing sendiri selalu mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang berlangsung, seperti: kegiatan harian, event-event, kejuaraan, prestasi dsb. Sehingga kegiatan-kegiatan yang kami lakukan dapat disaksikan oleh seluruh masyarakat pada umumnya dan seluruh walisantri pada khususnya. Jika ingin melihat kegiatan-kegiatan kami dapat diakses pada media sosial kami seperti: facebook, instagram, youtube atau juga bisa secara lengkap di website kami.¹⁰⁴

Sebagai pelaksana bidang administrasi, pendataan yang dilakukan dalam aktifitas Unit Humas dan Sekretariat sebagai berikut:

- Administrasi Pendaftaran
- Penyampaian Informasi Teknis Seleksi
- Panitia Pelaksanaan Seleksi
- Pengawalan Proses Daftar Ulang
- Pusat Informasi Data Siswa
- IT-System & Website

¹⁰⁴ Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 22 Januari 2021.

Kemudian ustadz lukman kembali menjelaskan tentang pelaksanaan administrasi sebagai berikut:

“Tak terlepas disitu bahkan dari bagian digital marketing sendiri selalu mempublikasikan kegiatan-kegiatan yang berlangsung, seperti: kegiatan harian, event-event, kejuaraan, prestasi dsb, yang kami dokumentasikan pada bentuk gambar, video dan artikel. Sehingga kegiatan-kegiatan yang kami lakukan dapat disaksikan oleh seluruh masyarakat pada umumnya dan seluruh walisantri pada khususnya. Jika ingin melihat kegiatan-kegiatan kami dapat diakses pada media sosial kami seperti: facebook, instagram, youtube atau juga bisa secara lengkap di website kami.”¹⁰⁵

Sebagai pelaksana bidang Digital Marketing, maka publikasi aktivitas lembaga yang dilaksanakan oleh Unit Humas dan Sekretariat sebagai berikut:

- Produksi Konten (Gambar & Video)
- Publikasi Konten Medsos (FB, IG, WA, Youtube, Website)
- Petugas Kepanitiaan Acara (Dokumentasi Kegiatan)

Pada pelaksanaan digital marketing beberapa hal disampaikan oleh Ustadz Salim Alrosid sebagai berikut:

“pelaksanaan digital marketing memang adalah inti dalam komunikasi internal lembaga dan juga kegiatan ini menunjang bagian humas sebagai komunikasi eksternal, disini kami memproduksi desain atau konten2 terkait kegiatan yang ada di lembaga untuk kami olah sebaik mungkin supaya dapat dinikmati

¹⁰⁵ Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 22 Januari 2021.

oleh masyarakat luar. Kami mempublikasikan dari media cetak seperti brosur, buku panduan PSB, pamflet dan banner. Tetapi dalam media digital kita juga harus menyesuaikan perkembangan zaman, kami juga punya beberapa akun media sosial, seperti facebook, instagram, youtube dan juga whatsapp.”¹⁰⁶

Pada setiap bagian juga telah disiapkan petugas khusus yang memang ahli dan kompeten dibidangnya. Selain itu Unit Humas dan Sekretariat selalu buka mulai hari senin – ahad, mulai pukul 07:00 – 19:00. Pada pelaksana operasionalnya, Unit Humas dan Sekretariat bekerja pada 2 shift. Walaupun jadwal operasional bekerja full shift dan setiap hari, sudah dibagi jadwal libur untuk setiap tim secara bergantian pada setiap hari.

Kemudian pada pelaksanaan operasionalnya pula ada pembagian tim pada setiap bagian, yaotu: bagian reseptionis 2 orang (Shift pagi dan siang), bagian administrasi 3 orang (Shift pagi dan siang) dan bagian digital marketing 2 orang (bagian bahan media dan produksi publikasi), jumlah keseluruhan ada 7 orang tim.

3. Evaluasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas

Evaluasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah proses berjalanya organisasi, karena evaluasi sangat menentukan tingkat efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Hal itu juga berjalan dengan sangat baik di Unit Humas dan Sekretariat, dimana

¹⁰⁶ Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 22 Januari 2021.

evaluasi tersebut dibagi dalam bentuk evaluasi mingguan, evaluasi bulanan dan evaluasi tahunan.

Pada pemaparan yang disampaikan oleh Ustadz Salim Alrosid sebagai Kepala Unit Sekretariat sebagai berikut:

“pelaksanaan evaluasi selalu kami lakukan dalam tahap mengukur hasil kerja dan capaian apa saja yang sudah kita laksanakan. Evaluasi selalu kami laksanakan secara rutin setiap peka, bulan, semester dan tahunan. Dalam kinerja unit humas dan sekretariat sendiri tetap mengevaluasi pada 3 bagian, Humas, Sekretariat dan PSB. Dan mengacu ke job deskripsi yang sudah dipaparkan oleh ustadz wawan kemaren-kemaren.”¹⁰⁷

Pada evaluasi kinerja Manajemen Humas tetap dibagi dalam 3 aspek, yaitu humas, sekretariat dan PSB. Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh Ustadz Wawan Sulchan Efferndi mengenai hasil evaluasi capaian kinerja pada bagian humas sebagai berikut:

“hasil evaluasi yang berjalan selama tahun ini pada tingkat kepuasan pelayanan tamu memiliki capaian yang cukup baik dengan persentase sekitar 97%, dari 3% sisanya rata-rata tamu berkunjung dikarenakan ada permasalahan siswa yang terjadi di dalam pesantren. Kemudian pada respon pelayanan telp, juga memiliki capaian yang sangat baik, berdasarkan hasil rekapitulasi histori panggilan Telp Kantor, Kontak Humas dan Kontak PSB, hasil persentase respon sebesar 94%, dari 6% sisanya rata-rata menghubungi diluar jam kerja kantor. Pada pelayanan pesan juga demikian, berdasarkan histori pesan Kontak Humas, Kontak PSB,

¹⁰⁷ Salim Alrosid, *Wawancara*, Malang, 25 Januari 2021.

Pesan E-Mail, Pesan Medsos Facebook dan Pesan Medsos Instagram, juga memiliki capaian yang baik, dengan persentase respon sebesar 100%, dikarenakan seluruh tim memastikan bahwa pesan sudah terjawab semuanya sebelum pulang atau sebelum meninggalkan kantor. Pada publikasi informasi, juga dipastikan seluruh pesan lembaga tersampaikan 100% kepada seluruh sasaran, baik walisantri ataupun pegawai, alhamdulillah tim selalu memantau pada aplikasi bahwa seluruh kontak walisantri dan pegawai masih aktif sepenuhnya. Kemudian kami juga tetap bersilaturahmi dalam menjalin hubungan lembaga dengan masyarakat, tetapi saat ini sudah tidak dapat bergerak leluasa seperti tahun-tahun sebelumnya, dikarenakan sekarang masih dalam masa pandemi, yang kita tidak tau kapan selesainya, sehingga kami hanya bisa silaturahmi ke walisantri, alumni, instansi dinas, tokoh masyarakat dan bertakziah, sesuai target kami masih mencapai yaitu lebih dari 3x dalam sebulan. Dari keseluruhan aktifitas bagian humas, tentu pasti ada kritik maupun saran yang masuk, alhamdulillah dengan berjalanya sistem IT yang kami kembangkan, seluruh data pengaduan layanan terekap dengan baik, dan langsung kami proses ke unit-unit terkait.¹⁰⁸

Pada bagian humas, hasil evaluasi capaian kinerja berdasarkan perencanaan dan implementasinya sebagai berikut:

- **Pelayanan Tamu**

Berdasarkan hasil pengisian angket, kepuasan pelayanan tamu telah terpenuhi sebesar 97%. Karena hampir keseluruhan tamu berkunjung, mendapatkan respon dan pelayanan secara maksimal. Dari 3% yang menyatakan tidak puas kebanyakan tamu datang

¹⁰⁸ Wawan Sulchan Effendi, *Wawancara*, Malang, 25 Januari 2021.

dengan undangan pihak pesantren dikarenakan ada permasalahan yang terjadi pada proses pendidikan siswa.

- **Pelayanan Telp**

Berdasarkan hasil rekapitulasi histori panggilan dari Telp Kantor, Kontak Humas dan Kontak PSB, respon pelayanan telp telah tercapai sebesar 94%. Dari 6% yang tidak terespon, kebanyakan menghubungi diluar jam kerja kantor.

- **Pelayanan Pesan**

Berdasarkan hasil rekapitulasi histori pesann dari Kontak Humas, Kontak PSB, E-Mail, Pesan Medsos Facebook dan Pesan Medsos Instagram, respon pelayanan telp telah tercapai sebesar 100%. Karena tim sudah memastikan seluruh pesan terjawab sebelum pulang/ meninggalkan kantor.

- **Publikasi Informasi**

Berdasarkan hasil rekapitulasi histori pesan pengiriman melalui aplikasi yang digunakan, seluruh kontak walisantri dan pegawai dinyatakan masih aktif pada aplikasi WhatsApp, sehingga dapat dipastikan saat pengiriman pesan sudah terkirim 100% kepada penerimanya

- **Silaturahmi**

Silaturahmi memiliki hambatan karena sedang berada pada masa pandemi, sehingga hanya mampu menyasar kepada walisantri, alumni, tokoh masyarakat dan instansi dinas terkait. Dan tetap berjalan sesuai target yaitu Minimal 3x dalam 1 Bulan.

- **Pengaduan Layanan**

Pengaduan layanan dari bagian tamu, telp, pesan, silaturahmi dsb, telah terdata 100% pada sistem IT yang digunakan, dan telah disampaikan kepada unit terkait.

Kemudian dipaparkan oleh Ustadz Salim Alrosid mengenai hasil evaluasi capaian kinerja pada bagian sekretariat sebagai berikut:

“.... evaluasi kinerja bagian sekretariat dari job deskripsi yang sudah saya uraikan kemaren juga mengacu pada bagianya masing-masing, mulai pusat informasi data siswa, digital marketing, kepanitiaan dan bagian IT-Website. Bagian pusat alhamdulillah dengan dibantunya sistem IT data siswa selalu terkumpul secara lengkap 100% dengan acuan-acuan yang ada, seperti biodata, NISN, kelas, kamar dsb. Pada bagian digital marketing juga demikian, aktivitas produksi gambar dan video juga berjalan maksimal, termasuk pada publikasi konten, bahkan melebihi target, karena kami menyesuaikan juga pada kegiatan yang berjalan di pesantren, secara otomatis bagian produksi dan publikasi juga meningkat. Bagian kepanitiaan juga masih berjalan secara maksimal mungkin tercapai sekitar 95%, meskipun sekarang memasuki masa pandemi, aktivitas atau event-event yang diselenggarakan juga tetap berjalan dengan lancar, hanya saja yang berkurang adalah acara kunjungan tamu dari luar, serta yang datang secara mendadak juga tidak dapat kami dokumentasikan. Terus di bagian website juga alhamdulillah, dari bagian IT system selalu terkontrol 1 minggu sebanyak 3x, baik dari coding maupun dari databasanya, pada publikasi artikel juga berjalan maksimal, sudah terupload 90% dari target yang ditetapkan. 10% kegiatan yang tidak terpublikasi pada konten Website, memiliki kendala

kurangnya data dari narasumber atau informan saat mengadakan kegiatan, dan terkadang kegiatan tersebut juga bersifat privasi.”¹⁰⁹

Pada bagian sekretariat, hasil evaluasi capaian kinerja berdasarkan perencanaan dan implementasinya sebagai berikut:

- **Pusat Informasi Data Siswa**

Data siswa sudah terkumpulkan secara lengkap 100% pada sistem IT meliputi: Biodata, NIS Sekolah, NISN Kemendikbud, Kelas, Walikelas, Kamar dan Murobbiy

- **Digital Marketing**

Pelaksanaan bagian Digital Marketing juga sudah berjalan dengan baik berdasarkan target yang ditentukan yaitu.

- Produksi Gambar : Minimal 2 Hari 1 Gambar
- Produksi Video : Minimal 1 Minggu 2 Video
- Publikasi Media : Terpublikasikan semua ke seluruh akun medsos (Facebook, Instagram, Youtube dan WhatsApp)

Aktifitas digital marketing bisa dilihat pada akun media sosial LPI Ar-Rohmah Putra, yang sudah tercantum di Informasi Media Sosial pada profil lembaga.

- **Kepanitiaan (Dokumentasi)**

Kegiatan lembaga telah terdokumentasikan 95% dari target 85%. Dari 5% kegiatan yang tidak terdokumentasi, kebanyakan kendala waktu mendadak yang datang secara tiba-tiba. Seperti kunjungan

¹⁰⁹ Salim Alrosid, *Wawancara*, Malang, 27 Januari 2021.

instansi dinas, yang pada kondisinya tim kepanitiaan belum ada persiapan sama sekali.

- **IT-Website**

Pada bagian IT-Website, melakukan Controlling System Coding dan Database sesuai perencanaan yaitu 1 Minggu sebanyak 3x, karena harus memastikan validitas data yang terinput, supaya tidak sampai terjadinya trouble. Kemudian pada bagian konten Website Kegiatan lembaga telah terpublikasikan 90% dari target 80% dalam narasi artikel. Dari 10% kegiatan yang tidak terpublikasi pada konten Website, memiliki kendala kurangnya data dari narasumber atau informan saat mengadakan kegiatan, dan terkadang kegiatan tersebut juga bersifat privasi.

Kemudian dipaparkan oleh Ustadz Lukman Amin mengenai hasil evaluasi capaian kinerja pada bagian PSB sebagai berikut:

“hasil capaian pada bagian PSB difokuskan pada target kuantitas operasional, secara operasional sudah dilaksanakan oleh bagian humas dan sekretariat, sehingga pada PSB cukup pada hasil yang ditetapkan, yaitu pada target jumlah pendaftar dan target penyaringan siswa baru. Pada jumlah pendaftar dari target 1:2 yang telah ditetapkan, untuk jenjang SMP dengan target 360 kami hanya mampu mencapai 209 pendaftar, sementara jenjang SMA dengan target 192 kami hanya mampu mencapai 156 pendaftar. Faktor yang menjadi kendala kami kondisi saat ini sedang memasuki masa pandemi, segala aktifitas dan upaya kami sangat terbatas yang menurunkan intensitas pekerjaan yang sangat drastis, seperti pada

bagian humas pada job deskripsi: pelayanan tamu (jumlah kunjungan tamu PSB sangat menurun) dan silaturahmi (sekolah diliburkan serentak dan beberapa daerah sedang melakukan kebijakan PSBB). Kemudian hasil penyaringan siswa baru yang ditargetkan dengan nilai rata2 hasil seleksi meliputi akademik, al-qur'an dan interview, juga tidak dapat memenuhi target yang ditentukan, dikarenakan faktor pendaftar yang sedikit dan kualitas pendaftar pada tahun ini ada penurunan dari tahun-tahun sebelumnya. Selain fokus pada 2 hal tersebut, kami juga harus memantau pemenuhan kuota siswa dengan mengawal daftar ulang. Alhamdulillah untuk tahun ajaran 2021-2022 kuota sudah terpenuhi sejak pertengahan januari kemaren dan saat ini kami fokus pada PSB tahun ajaran 2022/2023.¹¹⁰

Pada bagian PSB, hasil evaluasi capaian kinerja berdasarkan perencanaan dan implementasinya sebagai berikut:

- Hasil capaian jumlah pendaftar siswa baru sebesar 1:2 sebagai berikut:
 - SMP : Target pendaftar 360, jumlah pendaftar 209 siswa
 - SMA : Target pendaftar 192, jumlah pendaftar 156 siswa

Berdasarkan target yang ditentukan dengan mengacu perbandingan pendaftar 1:2 dari kuota yang tersedia, maka pada bagian PSB tidak dapat mencapai target yang ditentukan. Faktor yang menjadi kendala adalah kondisi saat ini sedang memasuki masa pandemi, dimana segala aktifitas dan upaya sangat terbatas yang menurunkan intensitas pekerjaan yang sangat drastis, seperti pada bagian humas pada job deskripsi: pelayanan tamu (jumlah kunjungan tamu PSB

¹¹⁰ Lukman Amin, *Wawancara*, Malang, 29 Januari 2021.

sangat menurun) dan silaturahmi (sekolah diliburkan serentak dan beberapa daerah sedang melakukan kebijakan PSBB).

- Hasil upaya penyaringan siswa baru, pada pelaksanaan seleksi dengan rata-rata skor minimal sebesar 70 dari penilaian akademik, al-qur'an dan interview hanya sebesar 57%. Berdasarkan target yang ditentukan dengan mengacu pada kriteria nilai seleksi maka pada bagian PSB juga tidak mencapai target, dikarenakan faktor pendaftar yang sedikit dan kualitas pendaftar pada tahun ini ada penurunan dari tahun-tahun sebelumnya.
- Hasil upaya pemenuhan kuota PSB pada tahun ajaran 2021/2022 (tahun depan) dengan kuota SMP 180 siswa dan SMA 96, setelah dilaksanakan seleksi telah terpenuhi secara keseluruhan. Dan bagian PSB sudah berfokus pada PSB tahun ajaran 2022/2023.

Pelaksanaan evaluasi mingguan dilaksanakan di kantor unit setiap hari senin pukul 12:30 – selesai. Kemudian pelaksanaan evaluasi bulanan dilaksanakan setiap awal bulan menganalisa bulan sebelumnya, evaluasi semester dilaksanakan setiap akhir semester ganjil mapupun genap dan evaluasi tahunan dilaksanakan setiap akhir semester pada bulan desember dan bulan juli. Berikut adalah bagian-bagian pada tabel yang dilakukan sebagai acuan evaluasi kinerja:

1. Evaluasi Mingguan

No.	Unit Bagian	Job Deskripsi	Pelaksana	Evaluasi	Deadline	Hasil	Keterangan	Tindak Lanjut / Proker	Deadline Proker

2. Evaluasi Bulanan

No.	Unit Bagian	Job Deskripsi	Target	Hasil	Keterangan	Biaya

3. Evaluasi Semester dan Tahunan

No.	Unit Bagian	Job Deskripsi	Target	Hasil	Keterangan	Presentase Kenaikan

BAB V

PEMBAHASAN

Pada era modern saat ini sudah banyak pondok pesantren yang meregenerasikan sistem pembelajaran mereka sesuai perkembangan zaman. Seperti contoh beberapa pondok pesantren di daerah Malang yang sudah meregenerasikan Pondok Pesantren menjadi *Islamic Boarding School (IBS)* atau sebatas perubahan sebuah nama, tetapi sistem kelembagaan, kurikulum hingga fasilitas penunjang pendidikan sudah diperbarui mengikuti perkembangan zaman.

Dengan begitu maka daya saing Lembaga Pendidikan pada zaman ini semakin pesat. Maka diperlukan strategi-strategi dalam pengelolaannya. Strategi menentukan bagaimana kita melangkah untuk membangun citra, sehingga memiliki produk jual dan daya saing. Dengan Strategi Manajemen Humas maka kita dapat membangun kerja sama dengan berbagai pihak, seperti yang diungkapkan oleh Johannes Lim pada bukunya yaitu Sukses tidak terjadi di ruang vakum. Sukses memerlukan kerja sama dan bantuan orang lain. Temukanlah mitra yang sehaluan, namun yang mempunyai kompetensi yang berbeda dari anda. sehingga bisa saling mengisi dan sinergis. Sebab jika anda ahli dalam bidang strategi namun membenci pekerjaan sales, maka bisnis anda akan gagal tanpa mitra yang menyukai bidang sales. Demikian juga jika anda mempunyai visi namun sulit menjembatannya menjadi program aksi, maka carilah mitra yang detail-oriented.¹¹¹ Untuk itu kita dapat mengoptimalkan fungsi Manajemen Humas pada lembaga pendidikan kita, sebagai upaya membangun hubungan

¹¹¹ Johannes Lim, *Strategi Sukses Mengelola Karier dan Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 25.

dengan berbagai pihak, seperti masyarakat sekitar, instansi dinas, tokoh-tokoh setempat dsb.

Penelitian ini akan dilakukan di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang atau biasa dikenal Masyarakat dengan sebutan Ar-Rohmah IBS (Islamic Boarding School) bertempat di Jl. Raya Apel, No. 61, Dsn. Semanding, Ds. Sumbersekar, Kec. Dau, Kab. Malang, Prov. Jawa Timur. Letak sekolah yang cukup strategis, sebelah timur berbatasan langsung dengan Kota Batu, serta berjarak tidak jauh dari Kota Malang. Kemudian Visi Ar-Rohmah yaitu Mewujudkan sekolah yang unggul dan kompetitif, sehingga melahirkan generasi yang siap memikul amanah Allah sebagai hamba dan khalifah-Nya, kemudian Misi Ar-Rohmah yaitu menyelenggarakan pendidikan secara integral yang memadukan aspek tarbiyah, ruhiyah, aqliyah dan jismiyah sehingga terbentuk anak muslim yang Taqwa, Cerdas dan Mandiri.

Setelah melihat pesatnya perkembangan *Islamic Boarding School* (IBS) di daerah Malang, dengan perkembangan Manajemen Humas melalui implementasinya, serta peranannya sebagai media pemasaran untuk memperluas jaringan lembaga. Dari uraian latar belakang yang telah saya jabarkan berdasarkan judul yaitu "Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi dan Pemasaran Lembaga Pendidikan di LPI Ar-Rohmah Putra, Pesantren Hidayatullah Malang", yang memfokuskan pada Strategi Manajemen Humas Sebagai Pusat Informasi dan Strategi Manajemen Humas Sebagai Media Pemasaran. Pembahasan hasil penelitian akan saya paparkan berdasarkan fokus masalah yang ada.

Perencanaan merupakan hal yang paling utama yang harus disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan sebuah organisasi, perencanaan akan lebih maksimal

jika disusun dengan strategi yang baik, agar perencanaan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Namun bagaimanakah konsep strategi dapat dicetuskan? Pada awal mulanya istilah strategi berasal dari kata Yunani *strategeia* (*stratos* = militer; dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, di mana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang. Strategi juga dapat diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah - daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi militer didasarkan pada pemahaman akan kekuatan dan penempatan posisi lawan, karakteristik fisik medan perang, kekuatan dan karakter sumber daya yang tersedia, sikap orang-orang yang menempati territorial tertentu, serta antisipasi terhadap setiap perubahan yang mungkin terjadi.¹¹² Melihat dari deskripsi tersebut, dapat dilihat bahwasanya asal mula kata strategi digunakan pada sistem militer, yang bersifat dalam merancang sebuah rencana untuk pertahanan atau penyerangan. Namun apakah strategi dapat difungsikan untuk berjalanya sebuah organisasi? Para pakar mengemukakan bahwa strategi merupakan rencana jangka panjang yang disusun oleh suatu perusahaan dengan memaksimalkan sumber daya agar tercapainya tujuan akhir perusahaan. Suatu organisasi atau perusahaan perlu menyusun strategi untuk pengembangan perusahaannya agar mampu terus bertahan dan berkembang dimasa yang akan datang. Strategi diperlukan untuk berfikir bagaimana nanti bukan nanti bagaimana, apa yang harus dilakukan oleh

¹¹² Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 4.

perusahaan untuk jangka panjang.¹¹³ Sehingga strategi dan perencanaan merupakan bagian erat yang dapat disusun secara matang, supaya organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Saat melakukan strategi perencanaan, perlu menimbang berbagai resiko yang ada, sehingga perencanaan dapat dipertimbangkan secara matang. Hal tersebut dapat membatasi kita dalam bergerak juga dapat mendewasakan kita dalam menyusun strategi perencanaannya. Dalam Al-Qur'an Allah mengingatkan kita supaya menimbang atau memikirkan dampaknya sebelum melakukan pekerjaan, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.(Al-Qur'an, Al-Hasyr [59]:18).¹¹⁴

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap orang perlu menimbang apapun proses dan perencanaan yang akan dilakukan, karena hal tersebut akan membawa dampak pada berjalanya sebuah proses di masa yang akan datang.

Kemudian kita juga perlu membahas bagaimanakah kelanjutan dari sebuah proses manajemen/ proses pengelolaan, dari proses perencanaan tersebut maka

¹¹³ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 6-7.

¹¹⁴ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2016), hal. 548.

diperlukan adanya pelaksanaan, bagaimanakah proses pencetusan konsep manajemen? Manajemen/ *management* berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik, efektif dan efisien.¹¹⁵ Dalam perspektif lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan kata lain, organisasi adalah wadah bagi operasionalisasi manajemen. Karena itu di dalamnya ada sejumlah unsur pokok yang membentuk kegiatan manajemen, yaitu: unsur manusia (*men*), barang-barang (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), uang (*money*) dan pasar atau (*market*). Keenam unsur ini memiliki fungsi masing-masing dan saling berinteraksi atau mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi terutama proses pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.¹¹⁶ Proses manajemen dalam organisasi tidak akan berjalan efektif dan efisien apabila keenam unsur tersebut tidak terpenuhi, karena bagian-bagian tersebut adalah pondasi inti berjalanya organisasi.

¹¹⁵ Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 14.

¹¹⁶ Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 15-16.

A. Perencanaan Strategi Pengelolaan Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang

Perencanaan merupakan bagian utama yang harus dilaksanakan dalam merumuskan / merancang bagaimana arah dan tujuan sebagai pedoman dan arah pada proses berjalanya sebuah organisasi. Di LPI Ar-Rohmah Putra telah menyiapkan unit khusus di bidang humas yaitu Unit Humas dan Sekretariat, sebagai pusat informasi dan pelayanan masyarakat terhadap informasi / proses yang pendidikan sedang berjalan. Pada tahapanya unit ini bekerja pada 3 bidang sekaligus yaitu: humas, sekretariat dan PSB.

Syarbaini Saleh mengungkapkan teori tentang manajemen yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik, efektif dan efisien.¹¹⁷ Dalam bidang pendidikan juga diperlukan perencanaan yang mengatur dalam pembagian job deskripsi, sebagai pedoman pelaksanaan kinerjanya, sehingga perencanaan yang dilakukan sesuai dengan teori bagaimana perencanaan manajemen humas di LPI Ar-Rohmah Putra sudah sesuai dengan dasar manajemen dengan menentukan bagian-bagian yang dikerjakan.

Kemudian pada Strategi Manajemen juga dapat difungsikan pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah bidang pendidikan. Dalam lembaga pendidikan juga diperlukan Strategi Manajemen, untuk

¹¹⁷ Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 14.

mengelola sistem operasional kegiatannya. Dengan hal ini maka kita dapat mengkolaborasikan teori strategi dan manajemen sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu pada efektifitas prosesnya. Perencanaan strategi bukan hal yang asing kita dengar, dimana suatu kegiatan akan menjadi tolak usul berhasil atau tidaknya proses tersebut.

Onny Fitriana Sitorus mengungkapkan perlunya strategi dalam perencanaan organisasi yaitu, Suatu organisasi atau perusahaan perlu menyusun strategi untuk pengembangan perusahaannya agar mampu terus bertahan dan berkembang dimasa yang akan datang. Strategi diperlukan untuk berfikir bagaimana nanti bukan nanti bagaimana, apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk jangka panjang.¹¹⁸ Pada perencanaannya, unit humas dan sekretariat LPI Ar-Rohmah Putra menentukan strategi perencanaannya, dengan melakukan pembagian job deskripsi dengan harapan dapat memaksimalkan kinerja tim secara efektif dan efisien. Hal ini sudah sesuai dengan konsep strategi yang telah dikemukakan oleh Syarbaini Saleh dalam konsep manajemen, serta teori yang dikemukakan oleh Onny Fitriana Sitorus dalam konsep perencanaan strategi dalam organisasi. Pembagian job deskripsi yang direncanakan unit humas dan sekretariat sebagai berikut:

1. Humas

Job deskripsi: pelayanan tamu, pelayanan telp, pelayanan pesan, publikasi informasi, silaturahmi dan pengaduan layanan.

¹¹⁸ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 6-7.

2. Sekretariat

Job deskripsi: pusat informasi data siswa, digital marketing (produksi konten gambar, video dan publikasi), pelaksana kepanitiaan kegiatan (dokumentasi kegiatan) dan IT-Website.

3. PSB

Job deskripsi: customer service (CS) informasi, administrasi pendaftaran, penyampaian informasi teknis seleksi, panitia pelaksanaan seleksi, pengawalan proses daftar ulang, dan pelaksanaan orientasi siswa baru.

Kemudian pada perencanaannya, Unit Humas dan Sekretariat memetakan beberapa perencanaan pada program kerja (proker), yang dibagi pada bentuk proker tahunan, proker bulanan dan proker mingguan. Proker yang dirancang pada perencanaan kinerja, mengacu pada job deskripsi yang telah ditentukan, sehingga pada penyusunannya, setiap job deskripsi memiliki beberapa program kerja, misal pada bagian sekretariat, disebutkan job deskripsi sebagai pusat data informasi siswa. Maka dari itu program kerja menyusun sesuai urutannya, mulai pelaksanaan seleksi, data pendaftar ulang, siswa masuk, penentuan kamar, penentuan kelas dsb.

Mengulang kembali bahwasanya pada saat ini sudah banyak Lembaga Pendidikan yang sudah memaksimalkan kinerja Hubungan Masyarakat, yang Tugas Pokok dan Fungsinya bersifat kegiatan Eksternal Lembaga Pendidikan. Mengulang kembali definisi Humas bahwasanya Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan

kepada pimpinan institusi/lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait.¹¹⁹ Dalam job deskripsi yang telah ditentukan sudah sesuai dengan teori manajemen humas, selain berfokus melakukan pembagian kinerja dengan baik, bagian humas juga ditentukan target operasionalnya. Dalam job deskripsinya juga sudah disediakan bagian sekretariat yang bertugas menunjang kegiatan kehumasan, serta bagian PSB sebagai output hasil pelayanan bagian humas.

Eko Ganis Sukoharsono mengemukakan mengenai teori informasi yaitu, sistem informasi dan organisasi merupakan tiga hal yang saling mempengaruhi dan tak terpisahkan antara satu dengan yang lainnya. Informasi dalam organisasi harus ditempatkan dalam sebuah kerangka sistem sehingga dapat disajikan dan disebarkan ke setiap departemen secara efisien dan efektif. Organisasi harus mempunyai kesadaran akan pentingnya sistem informasi dan bersifat terbuka terhadap perubahan dan kehadiran teknologi informasi yang lebih efisien, efektif dan berkinerja tinggi. Hubungan yang terjadi antara teknologi informasi dan organisasi sangat kompleks. Interaksi ini dipengaruhi oleh beberapa hal yang merupakan faktor mediasi. Faktor tersebut antara lain struktur organisasi, prosedur operasi, politik, budaya, lingkungan dan keputusan manajemen. Adanya interaksi yang sangat erat, hendaknya individu atau manajer sadar bahwa sistem informasi merupakan suatu kebutuhan penting dalam

¹¹⁹ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 12.

kelangsungan hidup suatu organisasi. Manajer tidak akan bisa berhasil merancang suatu sistem baru jika tidak memahami lebih dulu organisasinya.¹²⁰ Pada pelayanan informasi di unit humas dan sekretariat sudah berjalan dengan sangat baik dan maksimal, karena unit humas dan sekretariat LPI Ar-Rohmah Putra mengembangkan sistem IT sebagai pusat data untuk memaksimalkan pelayanan informasi pada bagian humas dan sekretariat. Sehingga dari pembagian job deskripsi pada bagian humas, sekretariat dan PSB semua terekap menjadi 1 database untuk operasional kinerja dan evaluasi pada program kerjanya. Informasi juga dikembangkan lebih luas lagi melalui website, dimana setiap aktifitas yang dilaksanakan di lembaga didokumentasikan dalam bentuk artikel, gambar dan video agar informasi dapat disampaikan kepada seluruh kalangan masyarakat.

Budi Rahayu Tanama Putri mendefinisikan teori pemasaran yaitu pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk dan jasa serta nilai antara seseorang dengan yang lainnya. Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara berkelanjutan, sehingga keuntungan perusahaan dapat diperoleh dengan terjadinya pembelian yang

¹²⁰ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 1.

berulang.¹²¹ Pada perencanaanya unit humas dan sekretariat telah menentukan job deskripsi digital marketing pada bagian sekretariat. Dalam upayanya yang berperan menyampaikan produk, digital marketing membentuk tim produksi khusus berupa gambar dan video sebagian juga artikel website untuk di publikasikan pada media-media yang diperlukan. Pada media cetak seperti di produksi pada bentuk banner, brosur, pamflet dsb. Serta pada media sosial di publikasikan pada platform facebook, instagram, youtube, whatsapp dan website. Sehingga perencanaan upaya pemasaran yang diterapkan sudah dipertimbangkan secara matang, agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Dalam menjalankan tugasnya Humas tidak bisa bergerak asal-asalan, karena setiap tindakanya akan memiliki pengaruh terhadap Lembaga Pendidikan. Bisa disebut Humas adalah garda depan atau wajah dari lembaga pendidikan tersebut. Sehingga nama baik Lembaga bergantung pada pelayanan Unit Humas. Untuk itu Strategi Manajemen Humas sangat diperlukan dalam berbagai tindakan, mulai dari standart operasional, cara berkomunikasi, pelayanan terhadap masyarakat hingga saat terjun langsung kepada tokoh-tokoh masyarakat untuk menjalin hubungan dengan lembaga.

¹²¹ Budi Rahayu Tanama Putri, *Manajemen Pemasaran*, (Denpasar: Fakultas Peternakan Universitas Udayana, 2017), hal. 1.

B. Implementasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang

Implementasi / pelaksanaan kinerja pada Unit Humas dan Sekretariat mengacu pada program kerja yang telah disusun berdasarkan job deskripsi yang ada. Pada pelaksanaannya Unit Humas dan Sekretariat mengelompokan job deskripsi pada 3 bagian, yaitu: bagian umum / receptionis, bagian administrasi dan bagian digital marketing. Setiap bagian telah mencakup job deskripsi humas, sekretariat dan PSB, pemaparannya sebagai berikut:

1. Bagian Umum / Receptionis

Job deskripsi: customer service (cs) informasi, pelayanan tamu, pelayanan telp dan pengaduan layanan.

2. Bagian Administrasi

Job deskripsi: administrasi pendaftaran, penyampaian informasi teknis seleksi, panitia pelaksanaan seleksi, pengawalan proses daftar ulang, pusat informasi data siswa dan it- website

3. Bagian Digital Marketing

Job deskripsi: produksi konten (gambar & video), publikasi konten medsos (fb, ig, wa, youtube, website) dan petugas kepanitiaan acara (dokumentasi kegiatan)

Pada setiap bagian juga telah disiapkan petugas khusus yang memang ahli dan kompeten dibidangnya. Selain itu Unit Humas dan Sekretariat selalu buka mulai hari senin – ahad, mulai pukul 07:00 – 19:00. Pada pelaksana operasionalnya, Unit Humas dan Sekretariat

bekerja pada 2 shift. Walaupun jadwal operasional bekerja full shift dan setiap hari, sudah dibagi jadwal libur untuk setiap tim secara bergantian pada setiap hari.

Pada teori Syarbaini Saleh yang mengungkapkan bahwa manajemen berarti mengatur. Dalam hal mengatur, akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut. Manajemen juga menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik, efektif dan efisien.¹²² Jika mengacu pada teori tersebut, pada proses implementasi yang dilakukan oleh unit humas dan sekretariat LPI Ar-Rohmah Putra sudah sesuai, karena dalam proses pengaturan timbul berbagai problem. Problematika yang terjadi di unit humas dan sekretariat LPI Ar-Rohmah Putra mereka bekerja pada 1 kantor tetapi terpisah menjadi 3 bagian, yaitu humas, sekretariat dan PSB. Kemudian juga dibagi pada 2 shift jam kerja, sehingga perlu ada kesesuaian strategi formasi dalam melaksanakan kinerja berdasarkan situasi dan kondisi, agar pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Clayton Reeser berpendapat bahwa manajemen ialah pemanfaatan sumber daya fisik dan manusia melalui usaha yang terkoordinasi dan diselesaikan dengan mengerjakan fungsi perencanaan,

¹²² Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 14.

pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan pengawasan. Dalam pendapat ini disadari betul betapa pentingnya peranan sumber daya (*resources*) yang dimiliki organisasi, baik sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumber daya material. Karena pemanfaatan kedua sumber daya tersebut oleh manajer dalam suatu organisasi secara efektif dan efisien akan mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi. Pemanfaatan sumber daya organisasi tersebut dimulai dari melakukan perencanaan yang tepat, pengorganisasian yang mantap, penyusunan staf yang tepat dan profesional, pengarahan dan pengawasan yang terkendali dengan baik akan menjamin berfungsinya proses manajerial.¹²³ Bahwa Pemanfaatan sumber daya organisasi dapat disesuaikan dengan perencanaan yang tepat dengan sumber daya manusia dan material, Karena pemanfaatan kedua sumber daya tersebut oleh manajer dalam suatu organisasi secara efektif dan efisien akan mengoptimalkan pencapaian tujuan organisasi.

Bagian Umum atau receptionis memiliki tugas inti dalam pelayanan utama, sehingga dapat disimpulkan bahwasanya baik buruknya citra lembaga pendidikan tergantung pada pelayanan receptionis nya. Karena pada hakikatnya Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relations* (PR) adalah sebuah seni berkomunikasi dengan publik untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif lembaga. Sebagai sebuah profesi seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi,

¹²³ Ibid, hal. 16

mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.¹²⁴ Seperti pada point atas tadi humas bagian dari garda terdepan apabila suatu organisasi memiliki masalah sebagai nara hubung, antara masyarakat dengan instansi dan juga harus menjaga citra dan nama baiknya.

Kemudian pada bagian administrasi, Unit Humas sudah mengembangkan sistem IT untuk mempermudah pendataan dan akses informasi, karena sistem informasi merupakan bagian dari keseluruhan struktur dan proses organisasi. Berdasarkan atas sudut pandang teknis, hubungan itu menekankan perhatian pada bagaimana input yang ada diolah menjadi output ketika teknologi mengalami perubahan. Sedangkan dari sudut pandang perilaku menekankan bahwa sistem informasi baru, atau dengan membangun kembali sistem yang lama, melibatkan penyusunan kembali mesin dan pekerja teknisnya, sehingga sistem informasi tersebut akan merubah keseimbangan organisasional antara hak, kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditetapkan selama periode yang panjang. Perubahan teknologi yang terjadi menuntut perubahan dalam siapa yang memiliki, siapa yang mempunyai hak untuk mengakses dan meng-update informasi tersebut, dan siapa yang akan mengambil keputusan, kapan dan bagaimana hal tersebut terjadi. Sistem informasi yang baik dapat menyediakan informasi yang tepat, sehingga individu dalam organisasi dapat mengurangi ketidak pastian dan pengambilan

¹²⁴ Abdul Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), hal. 12.

keputusan yang cepat dan akurat.¹²⁵ Oleh karena itu Lembaga harus menyesuaikan perkembangan zaman, dimana optimalisasi fungsi Sistem Informasi Manajemen sangat diperlukan untuk saat ini.

Sebagai pusat informasi data, maka bagian administrasi memiliki job deskripsi khusus pada bidang IT, dimana pada setiap harinya, memperbaiki sistem aplikasi berbasis website, yang menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, CSS dan JS. Program yang diproses sesuai dengan kebutuhan alur data lembaga, mulai dari data siswa, pegawai, sistem kependidikan dan data induk personal. Hal ini menjadi keunggulan tersendiri dimana LPI Ar-Rohmah Pesantren Hidayatullah Malang mampu mengembangkan sistem informasi di era digital. Sehingga informasi mudah diakses, mudah dijangkau dan mudah difahami.

Lalu melangkah pada strategi pemasaran, LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang, tidak mau tertinggal sedikitpun dengan perkembangan teknologi yang bergitu pesat. Karena mereka menyadari bahwa promosi merupakan aktivitas pemasaran memperkenalkan atau menginfokan barang supaya konsumen tertarik untuk melakukan kegiatan pembelian. Promosi juga dilakukan dengan berbagai cara agar dapat menarik perhatian konsumen. dalam promosi, semua informasi yang diberikan singkat, jelas dan tepat.¹²⁶ Sehingga dalam fungsi manajemen pada bagian *Actuation* / Pengendalian dibutuhkan pelaksanaan yang matang dalam pelaksanaan pemasaran.

¹²⁵ Eko Ganis Sukoharsono, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: Surya Pena Gemilang, 2008), hal. 2.

¹²⁶ Onny Fitriana Sitorus, *Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), hal. 9.

Pada zaman dahulu sebelum adanya Internet dan Media Sosial, pemasaran lembaga pendidikan hanya menggunakan 2 media, yaitu media cetak dan media penyiaran. Media cetak biasanya seperti brosur, majalah, pamflet, koran, banner bahkan baliho. Lalu media penyiaran seperti radio dan televisi. Namun perkembangan teknologi saat ini, pemasaran dapat menggunakan media 3 yaitu Internet. Pada pemasaran melalui Internet dapat dilakukan dengan 2 hal, yaitu melalui Website dan Media Sosial. Pemasaran melalui Website memang harus dilakukan oleh orang yang profesional dan ahli di bidangnya, karena pembuatan konten Website harus dibuat menarik sesuai dengan perkembangan Desain Grafis dan juga dengan Konten artikel yang menarik minat pembaca. Jika sulit untuk mengembangkan pemasaran melalui Website, saat ini sudah banyak jasa pembuatan Website dengan tarif yang bervariasi. Bahkan zaman sekarang sudah berkembang sistem Hosting yang memadukan Website berbasis Informasi dan Website berbasis Aplikasi. Kemudian ada juga cara pemasaran pada Internet yang cukup praktis melalui Media Sosial. Pada saat ini Media Sosial yang paling diminati Masyarakat meliputi *Facebook*, *Instagram*, *WhatsApp*, *Youtube* dsb.

Pada prosesnya pemasaran sangat diperlukan Strategi Manajemen yang baik. Karena pemasaran harus fokus memonitoring dimana celah – celah peluang yang dapat ditembus bahkan strategi – strategi dalam menghadapi tantangan saat melakukan analisa. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat ini masyarakat mendominasi pemasaran melalui Internet, karena bersifat praktis, efektif dan efisien, bahkan dapat memangkas biaya

pengeluaran yang drastis. Pada media sosial Lembaga Pendidikan dapat melakukan Pemasaran dengan mendaftarkan akun ke masing – masing media sosial. Lalu menentukan identitas profil Lembaga Pendidikan. Hal tersebut sangat efektif supaya Konten yang dipublikasikan akan ciri khas tersendiri.

Pada Pemasaran Lembaga pendidikan, diperlukan dengan adanya Tupoksi Khusus yang bertugas pada Digital Marketing. Digital marketing sendiri dapat dibagi dengan 2 Tupoksi, seperti Produksi Multimedia dan Publikasi Konten. Sehingga bagian multimedia dapat memproduksi konten-konten yang menarik dengan ciri khas lembaga pendidikan, kemudian bagian Publikasi Konten dapat menentukan strategi dengan megamati potensi – potensi pemasarannya, supaya publikasi media dapat dilakukan tepat dengan sasaran sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

C. Evaluasi Strategi Pengelolaan Manajemen Humas di LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang

Evaluasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah proses berjalanya organisasi, karena evaluasi sangat menentukan tingkat efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Hal itu juga berjalan dengan sangat baik di Unit Humas dan Sekretariat, dimana evaluasi tersebut dibagi dalam bentuk evaluasi mingguan, evaluasi bulanan, evaluasi semester dan evaluasi tahunan.

Clayton Reeser berpendapat bahwa manajemen ialah pemanfaatan sumber daya fisik dan manusia melalui usaha yang terkoordinasi dan

diselesaikan dengan mengerjakan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan pengawasan.¹²⁷ Jadi selain menentukan arah strategi perencanaan, pengorganisasian unit, penyusunan staf operasional dengan pengarahannya, maka diperlukan juga adanya pengawasan dalam operasional kinerja.

Fungsi pengawasan kinerja pada unit humas dan sekretariat tetap mengacu pada strategi perencanaan kinerja yang sudah ditentukan, yaitu pada bagian Humas, Sekretariat dan PSB. Berjalanya fungsi pengawasan dapat menganalisa bagaimana kinerja yang direncanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Karena bagaimanapun juga dasar dari teori manajemen menyebutkan bahwa Manajemen juga berfungsi menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik efektif dan efisien.¹²⁸ Pada pelaksanaannya unit humas dan sekretariat juga melakukan analisa kinerja pada bagian humas, sekretariat dan PSB dengan mengacu pada perencanaan yang telah disusun.

Mengacu pada perencanaan yang telah ditentukan berdasarkan target dan tolak ukur kinerja, maka pada bagian humas telah melakukan capaian kinerja sebagai berikut:

1. Pelayanan Tamu

Berdasarkan hasil pengisian angket, kepuasan pelayanan tamu telah terpenuhi sebesar 97%. Karena hampir keseluruhan tamu berkunjung, mendapatkan respon dan pelayanan secara maksimal. Dari 3% yang

¹²⁷ Syarbaini Saleh, *Dasar-Dasar Manajemen - Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan, Perdana Publishing, 2016), hal. 16.

¹²⁸ Ibid, hal. 14.

menyatakan tidak puas kebanyakan tamu datang dengan undangan pihak pesantren dikarenakan ada permasalahan yang terjadi pada proses pendidikan siswa.

2. Pelayanan Telp

Berdasarkan hasil rekapitulasi histori panggilan dari Telp Kantor, Kontak Humas dan Kontak PSB, respon pelayanan telp telah tercapai sebesar 94%. Dari 6% yang tidak terespon, kebanyakan menghubungi diluar jam kerja kantor.

3. Pelayanan Pesan

Berdasarkan hasil rekapitulasi histori pesann dari Kontak Humas, Kontak PSB, E-Mail, Pesan Medsos Facebook dan Pesan Medsos Instagram, respon pelayanan telp telah tercapai sebesar 100%. Karena tim sudah memastikan seluruh pesan terjawab sebelum pulang/ meninggalkan kantor.

4. Publikasi Informasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi histori pesan pengiriman melalui aplikasi yang digunakan, seluruh kontak walisantri dan pegawai dinyatakan masih aktif pada aplikasi WhatsApp, sehingga dapat dipastikan saat pengiriman pesan sudah terkirim 100% kepada penerimanya

5. Silaturahmi

Silaturahmi memiliki hambatan karena sedang berada pada masa pandemi, sehingga hanya mampu menysar kepada walisantri, alumni,

tokoh masyarakat dan instansi dinas terkait. Dan tetap berjalan sesuai target yaitu Minimal 3x dalam 1 Bulan.

6. Pengaduan Layanan

Pengaduan layanan dari bagian tamu, telp, pesan, silaturahmi dsb, telah terdata 100% pada sistem IT yang digunakan, dan telah disampaikan kepada unit terkait.

Berdasarkan dari fungsi manajemen yang bertugas untuk menganalisa, menetapkan tujuan/sasaran serta mendeterminasi tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban secara baik efektif dan efisien, maka pelaksanaan kinerja bagian humas dinyatakan berhasil, selain pencapaiannya melebihi target yang telah ditentukan, pelaksanaan operasionalnya juga sudah berjalan sangat maksimal. Efektifitas pelayanan yang telah diberikan sangat terbantu dengan adanya sistem IT yang dikembangkan, hal ini sangat membantu dalam melakukan analisa operasional dan pencapaian target, sehingga dapat menyusun langkah dan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanannya.

Kemudian pada evaluasi kinerja sekretariat, juga mengacu pada perencanaan yang telah ditentukan berdasarkan target dan tolak ukur kinerja, maka pada bagian sekretariat telah melakukan capaian kinerja sebagai berikut:

1. Pusat Informasi Data Siswa

Data siswa sudah terkumpulkan secara lengkap 100% pada sistem IT meliputi: Biodata, NIS Sekolah, NISN Kemendikbud, Kelas, Walikelas, Kamar dan Murobbiy

2. Digital Marketing

Pelaksanaan bagian Digital Marketing juga sudah berjalan dengan baik berdasarkan target yang ditentukan yaitu.

- Produksi Gambar : Tercapai Minimal 2 Hari 1 Gambar
- Produksi Video : Tercapai Minimal 1 Minggu 2 Video
- Publikasi Media : Terpublikasikan semua ke seluruh akun medsos (Facebook, Instagram, Youtube dan WhatsApp).

3. Kepanitiaan (Dokumentasi)

Kegiatan lembaga telah terdokumentasikan 95% dari target 85%. Dari 5% kegiatan yang tidak terdokumentasi, kebanyakan kendala waktu mendadak yang datang secara tiba-tiba. Seperti kunjungan instansi dinas, yang pada kondisinya tim kepanitiaan belum ada persiapan sama sekali.

4. IT-Website

Pada bagian IT-Website, melakukan Controlling System Coding dan Database sesuai perencanaan yaotu 1 Minggu sebanyak 3x, karena harus memastikan validitas data yang terinput, supaya tidak sampai terjadinya trouble. Kemudian pada bagian konten Website Kegiatan lembaga telah terpublikasikan 90% dari target 80% dalam narasi artikel. Dari 10% kegiatan yang tidak terpublikasi pada konten Website, memiliki kendala kurangnya data dari narasumber atau informan saat mengadakan kegiatan, dan terkadang kegiatan tersebut juga bersifat privasi.

Berdasarkan hasil analisa pelaksanaan kinerja, maka pada bagian juga dinyatakan dinyatakan berhasil melaksanakan operasionalnya dengan baik, selain itu bagian sekretariat juga memiliki capaian kinerja melebihi target yang telah ditentukan. Analisa pelaksanaan kinerja juga sangat terbantu dengan adanya sistem IT yang dikembangkan, hal ini dapat melakukan rekap kinerja pada job deskripsi yang telah ditentukan, sehingga *history* dapat terekap dengan baik dan dapat dilakukan analisa efektifitas dan efisiensi kerjanya.

Terakhir pada bagian PSB mengacu evaluasi kinerja pada perencanaan yang telah ditentukan berdasarkan target dan tolak ukur kinerja, capaian kinerja bagian PSB sebagai berikut:

- Hasil capaian jumlah pendaftar siswa baru sebesar 1:2 sebagai berikut:
 - SMP : Target pendaftar 360, jumlah pendaftar 209 siswa
 - SMA : Target pendaftar 192, jumlah pendaftar 156 siswa

Berdasarkan target yang ditentukan dengan mengacu perbandingan pendaftar 1:2 dari kuota yang tersedia, maka pada bagian PSB tidak dapat mencapai target yang ditentukan. Faktor yang menjadi kendala adalah kondisi saat ini sedang memasuki masa pandemi, dimana segala aktifitas dan upaya sangat terbatas yang menurunkan intensitas pekerjaan yang sangat drastis, seperti pada bagian humas pada job deskripsi: pelayanan tamu (jumlah kunjungan tamu PSB sangat menurun) dan silaturahmi (sekolah diliburkan serentak dan beberapa daerah sedang melakukan kebijakan PSBB).

- Hasil upaya penyaringan siswa baru, pada pelaksanaan seleksi dengan rata-rata skor minimal sebesar 70 dari penilaian akademik, al-qur'an dan interview hanya sebesar 57%. Berdasarkan target yang ditentukan dengan mengacu pada kriteria nilai seleksi maka pada bagian PSB juga tidak mencapai target, dikarenakan faktor pendaftar yang sedikit dan kualitas pendaftar pada tahun ini ada penurunan dari tahun-tahun sebelumnya.
- Hasil upaya pemenuhan kuota PSB pada tahun ajaran 2021/2022 (tahun depan) dengan kuota SMP 180 siswa dan SMA 96, setelah dilaksanakan seleksi telah terpenuhi secara keseluruhan. Dan bagian PSB sudah berfokus pada PSB tahun ajaran 2022/2023.

Hasil Capaian kinerja PSB secara operasional sudah berjalan dengan baik dan maksimal meskipun pada pencapaian target pendaftar masih belum terpenuhi. Pada bagian PSB ada hal yang cukup menarik, saat ini telah memasuki masa pandemi Covid-19, biaya pendaftaran yang harus dibayarkan di LPI Ar-Rohmah Putra pada tahun pelajaran 2021/2022 sebesar 32 juta, tetapi pada bagian PSB telah berhasil memenuhi kuota tersebut pada akhir januari atau 5 bulan sebelum pelaksanaan Tahun Ajaran Baru, bahkan sudah berfokus pada pendaftaran tahun pelajaran 2022/2023. Jika kita melihat pada lembaga pendidikan pada umumnya, biasanya pendaftaran baru dibuka pada pertengahan maret atau mungkin awal april. Tetapi strategi bagian PSB dalam menggapai target pendaftarannya, telah membuka pendaftaran 3 tahun lebih awal, supaya

dapat menarik minat pendaftar yang lain untuk segera melakukan pendaftaran di LPI Ar-Rohmah Putra.

Beberapa hal yang dapat saya analisa pada unit humas dan sekretariat dalam melakukan kinerjanya sebagai pusat informasi dan pemasaran sebagai berikut:

1. Dalam melakukan strategi perencanaan operasional sebagai pusat informasi, unit humas dan sekretariat melakukan pengembangan di bidang IT sebagai pusat data untuk dikelola dalam informasi yang baik.
2. Bagian Humas telah memiliki job deskripsi kinerja yang sudah sangat baik dengan pembagiannya, dan didukung oleh bagian sekretariat dalam pelaksanaannya dan sebagai penunjang operasionalnya.
3. Efektivitas kinerja bagian humas dan sekretariat memiliki dampak yang besar dalam pemasaran, yaitu pencapaian jumlah pendaftar PSB. Sehingga dalam pelayanan informasi yang baik mengenai kelembagaan, maka secara otomatis akan berdampak pada hasil pemasaran yang diharapkan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teori, secara garis besar pelaksanaan kinerja unit humas dan sekretariat berjalan dengan maksimal, meskipun ada target operasional yang belum tercapai, dikarenakan saat ini memasuki masa pandemi Covid-19 yang memiliki dampak besar pada pelaksanaan operasionalnya. Kesimpulan dari hasil penelitian strategi manajemen humas sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga pendidikan di LPI Ar-Rohmah Putra sebagai berikut:

1. Perencanaan

Dalam perencanaanya, unit humas dan sekretariat telah memiliki struktur kinerja yang baik, dengan melakukan pembagian kinerja yaitu: bagian humas, bagian sekretariat dan bagian PSB. Kemudian pada setiap bagian tersebut telah ditentukan job deskripsinya dengan baik beserta target atau tolak ukur capaian kerjanya.

2. Implementasi / Pelaksanaan

Pada implementasinya unit humas dan sekretariat mengatur strategi khusus dengan membentuk 3 posisi pada pelaksanaannya yaitu: bagian umum/receptionis, bagian administrasi dan bagian digital marketing. Hal ini dilakukan sebagai upaya dan strategi khusus pada pelaksanaan operasionalnya supaya berjalan secara efektif dan efisien yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada.

3. Evaluasi

Pada pelaksanaan evaluasi unit humas dan sekretariat mengacu pada perencanaan yang telah ditetapkan pada bagianya. Secara operasional telah melakukan kinerja yang sangat maksimal, tetapi pada bagian PSB belum mencapai target jumlah pendaftar, dikarenakan sedang memasuki masa pandemi, sehingga pelayanan pada bagian humas berkurang sangat drastis. Pada pencapaiannya strategi yang digunakan cukup baik pada penyusunan konsep kerjanya seperti, bagian humas adalah kinerja utamanya, kemudian bagian sekretariat sebagai penunjang kinerja bagian humas dan bagian PSB adalah hasil dari pelaksanaan operasional bagian humas dan sekretariat.

B. Saran

Teruntuk LPI Ar-Rohmah Putra Pesantren Hidayatullah Malang, diharapkan tetap memaksimalkan operasionalnya dan menyusun langkah strategi baru pada masa pandemi Covid-19, supaya ada peningkatan pada operasional pekerjaanya.

Kepada peneliti, diharapkan peneliti dapat memperhatikan proses yang telah berjalan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasinya, sehingga peneliti dapat menerapkannya ketika sudah berada di lembaga pendidikan yang ditempati.

Kepada pembaca, peneliti berharap dapat memberikan manfaat juga motivasi mengenai Strategi Manajemen Humas dan bisa dibuat refrensi untuk dikembangkan lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Aminatun, Siti. Ahyar. 2019. Kontribusi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Wali Siswa Kepada SDIT Bias Giwangan Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, VOL. 1 NO. 1, 2019. STAI Terpadu Yogyakarta.
- Bunyamin. 2017. *Implementasi Strategi Pembelajaran Nabi Muhammad SAW*. Jakarta: UHAMKA Press.
- Doembana, Ismawati. 2017. *Manajemen dan Strategi Komunikasi Pemasaran*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fitriani, Allifia. 2019. *Manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Batu*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Galani, Rasyid Anwar. 2018. *Strategi humas dalam membangun citra positif sekolah luar biasa: Studi kasus pada sekolah luar biasa negeri Kota Batu*. Tesis. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Islamia, Farahdina. 2020. *Manajemen hubungan masyarakat dalam memperoleh partisipasi masyarakat di sekolah SMP Tazkia IIBS Malang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Izzati, Aldhila. 2020. *Strategi manajemen humas upaya peningkatan citra lembaga di SMA Ar-Rohmah Putri "Boarding School" DAU Malang*. Tesis. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Juhji, Bernadheta Nadeak, Opan Arifudin dkk. 2020. *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Karimah, Ilmiah Nafhah. 2020. *Manajemen humas dalam meningkatkan citra madrasah dan partisipasi masyarakat di Madrasah Aliyah Negeri 3 Malang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Lim, Johannes. 2002. *Strategi Sukses Mengelola Karier dan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama.

- Myers, Michael D. 2014. *Penelitian Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama.
- Naway. Fory A. 2016. *Strategi Pengelolaan Pembelajaran*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Nisa, Eka Khoiru, Denas Hasman Nugraha, 2019. Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Antara Sekolah Dengan Wali Siswa di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol I No. 1, Maret 2019. STAI Terpadu Yogyakarta.
- Octofrezi, Permana. 2019. Problematika Manajemen Kesiswaan, Personalia dan Humas Beserta Pemecahan Masalahnya di Sekolah Dasar (Studi Riset di SD Intis School Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol I No. 2, September 2019. STAI Masjid Syuhada Yogyakarta
- Prasojo, Lantip Diat. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Putri, Budi Rahayu Tanama. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Rahmat, Abdul. 2016. *Manajemen Humas Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Saleh, Syarbaini. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan, Perdana Publishing.
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya)*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Sitorus, Onny Fitriana. 2017. *Strategi Promosi Pemasara*. Jakarta: FKIP UHAMKA.
- Sukoharsono, Eko Ganis. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Malang: Surya Pena Gemilang.
- Widyastuti, Sri. 2017. *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta Selatan: FEB-UP Press.



LAMPIRAN

Instrument Wawancara

DESKRIPSI	Wawancara Waka Bagian Humas dan Sekretariat Informan: Wawan Sulchan Effendi, S.AP. Di Kantor Humas dan Sekretariat Ar-Rohmah Putra (Jumat, 8 Januari 2021)
PERTANYAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sejarah berdirinya sekolah LPI Ar-Rohmah Putra Malang? 2. Kapan manajemen Humas diterapkan? 3. Apa tujuan diterapkan manajemen humas? 4. Bagaimana usaha yang dilakukan untuk memaksimalkan manajemen humas? 5. Bagaimana struktur pelaksanaan manajemen humas? 6. Bagaimana pembagian tugas manajemen humas?
DESKRIPSI	Wawancara Waka Bagian Humas dan Sekretariat Informan: Wawan Sulchan Effendi, S.AP. Di Kantor Humas dan Sekretariat Ar-Rohmah Putra (Senin, 11 Januari 2021)
PERTANYAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kegiatan promosi untuk memperoleh partisipasi masyarakat? 2. Bagaimana perencanaan manajemen humas dan perencanaan partisipasi masyarakat di lembaga? 3. Bagaimana pelaksanaan manajemen humas dan perencanaan partisipasi masyarakat di lembaga? 4. Bagaimana evaluasi manajemen humas dan perencanaan partisipasi masyarakat di lembaga?

DESKRIPSI	Wawancara Penanggung Jawab Bagian Humas Informan: Lukman Amin S.Pd. Di Kantor Humas dan Sekretariat Ar-Rohmah Putra
PERTANYAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja job deskripsi bagian kehumasan? 2. Bagaimana kegiatan humas pengelolaan informasi lembaga untuk publikasi kepada masyarakat? 3. Bagaimana kegiatan humas pemasaran lembaga untuk kepada masyarakat? 4. Bagaimana perencanaan bagian humas sebagai pusat informasi lembaga? 5. Bagaimana perencanaan bagian humas sebagai pemasaran lembaga? 6. Bagaimana pelaksanaan bagian humas sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga? 7. Bagaimana evaluasi bagian humas sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga?
DESKRIPSI	Wawancara Penanggung Jawab Bagian Sekretariat Informan: Salim Alrosid. Di Kantor Humas dan Sekretariat Ar-Rohmah Putra
PERTANYAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja job deskripsi bagian kesekretariatan? 2. Bagaimana kegiatan sekretariat pengelolaan informasi lembaga untuk publikasi kepada masyarakat? 3. Bagaimana kegiatan sekretariat pemasaran lembaga untuk kepada masyarakat? 4. Bagaimana perencanaan bagian sekretariat sebagai pusat informasi lembaga?

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Bagaimana perencanaan bagian sekretariat sebagai pemasaran lembaga? 6. Bagaimana pelaksanaan bagian sekretariat sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga? 7. Bagaimana evaluasi bagian sekretariat sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga?
--	---

DESKRIPSI	<p>Wawancara Waka Bagian Humas dan Sekretariat Informan: Wawan Sulchan Effendi, S.AP. Di Kantor Humas dan Sekretariat Ar-Rohmah Putra</p>
PERTANYAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja job deskripsi bagian PSB? 2. Bagaimana kegiatan tim PSB dalam pengelolaan informasi lembaga untuk publikasi kepada masyarakat? 3. Bagaimana kegiatan tim PSB pemasaran lembaga untuk kepada masyarakat? 4. Bagaimana perencanaan bagian PSB sebagai pusat informasi lembaga? 5. Bagaimana perencanaan bagian PSB sebagai pemasaran lembaga? 6. Bagaimana pelaksanaan bagian PSB sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga? 7. Bagaimana evaluasi bagian PSB sebagai pusat informasi dan pemasaran lembaga?

Hasil Observasi

No.	Ruang	Isi
1	Ruang Tamu Utama	<ol style="list-style-type: none">1. Meja Receptionish2. Sofa Tamu3. Layar Visual4. Hiasan Dinding & Jam Dinding5. Kamar Mandi Dan Wastafel.
2	Ruang Tamu Khusus	<ol style="list-style-type: none">1. Sofa Tamu2. Layar Visual3. Hiasan Dinding & Jam Dinding
3	Ruang Kantor	<ol style="list-style-type: none">1. Meja Kursi Pegawai2. Laptop / Komputer3. Printer4. Akses Internet5. Rak / Loker6. Sofa7. Hiasan Dinding Dan Jam Dinding.
4	Ruang Produksi Digital Marketing	<ol style="list-style-type: none">1. Meja Kursi Pegawai2. Laptop / Komputer3. Akses Internet4. Lemari Peralatan5. Hiasan Dinding Dan Jam Dinding.
5	Ruang Operasional	<ol style="list-style-type: none">1. Meja Kursi Pegawai2. Laptop / Komputer3. Akses Internet4. Lemari Peralatan5. Hiasan Dinding Dan Jam Dinding.
6	Ruang Arsip	<ol style="list-style-type: none">1. Rak Berkas2. Lemari Peralatan3. Lemari Arsip

7	Ruang Istirahat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja / Kursi 2. Wastafel 3. Lemari / Loker 4. Jam Dinding 5. Kamar Mandi
---	-----------------	---

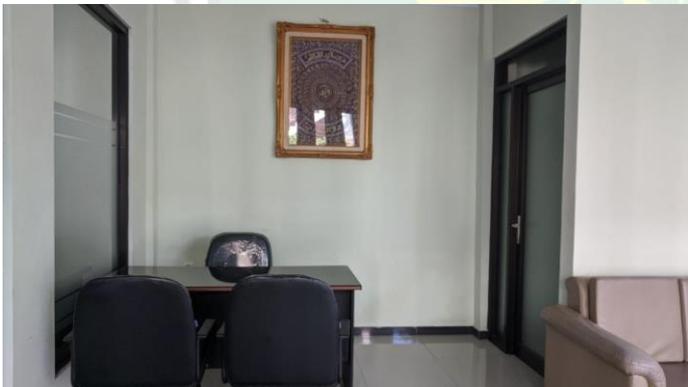
Dokumentasi



Tampak Depan Kantor Humas dan Sekretariat



Ruang Tamu Utama



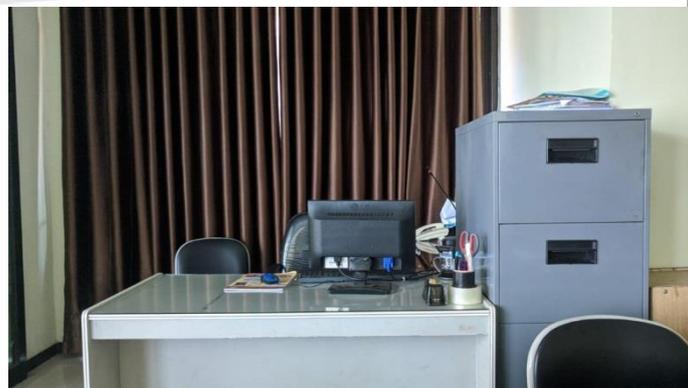
Receptionis Ruang Tamu Utama



Ruang Tamu Khusus



Ruang Kantor



Ruang Kantor



Wawancara Bersama Ustadz Wawan Sulchan Effendi, S.AP



Wawancara Bersama Ustadz Wawan Sulchan Effendi, S.AP



Wawancara Bersama Ustadz Salim Alrosid



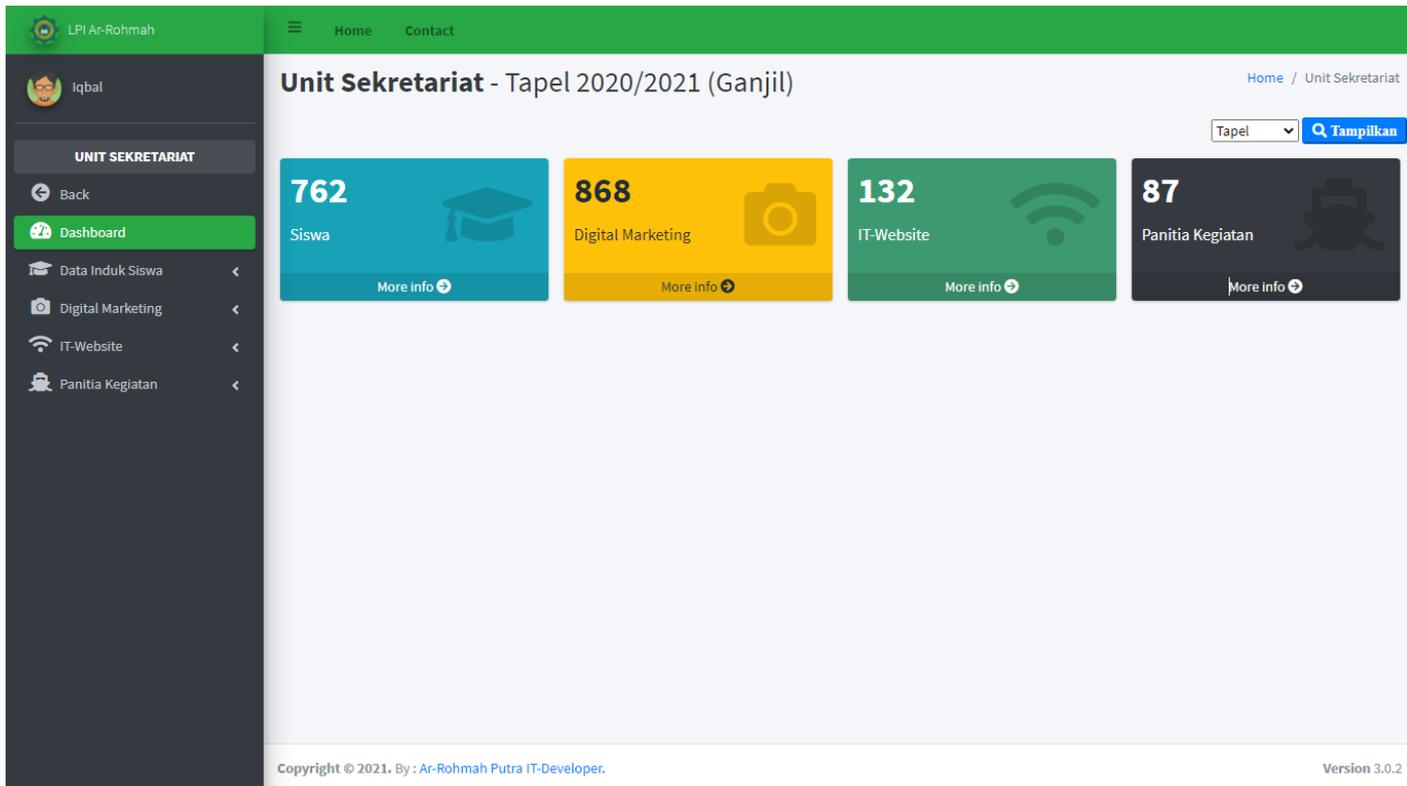
Wawancara Bersama Ustadz Salim Alrosid

Unit Humas - Tapel 2020/2021 (Ganjil)

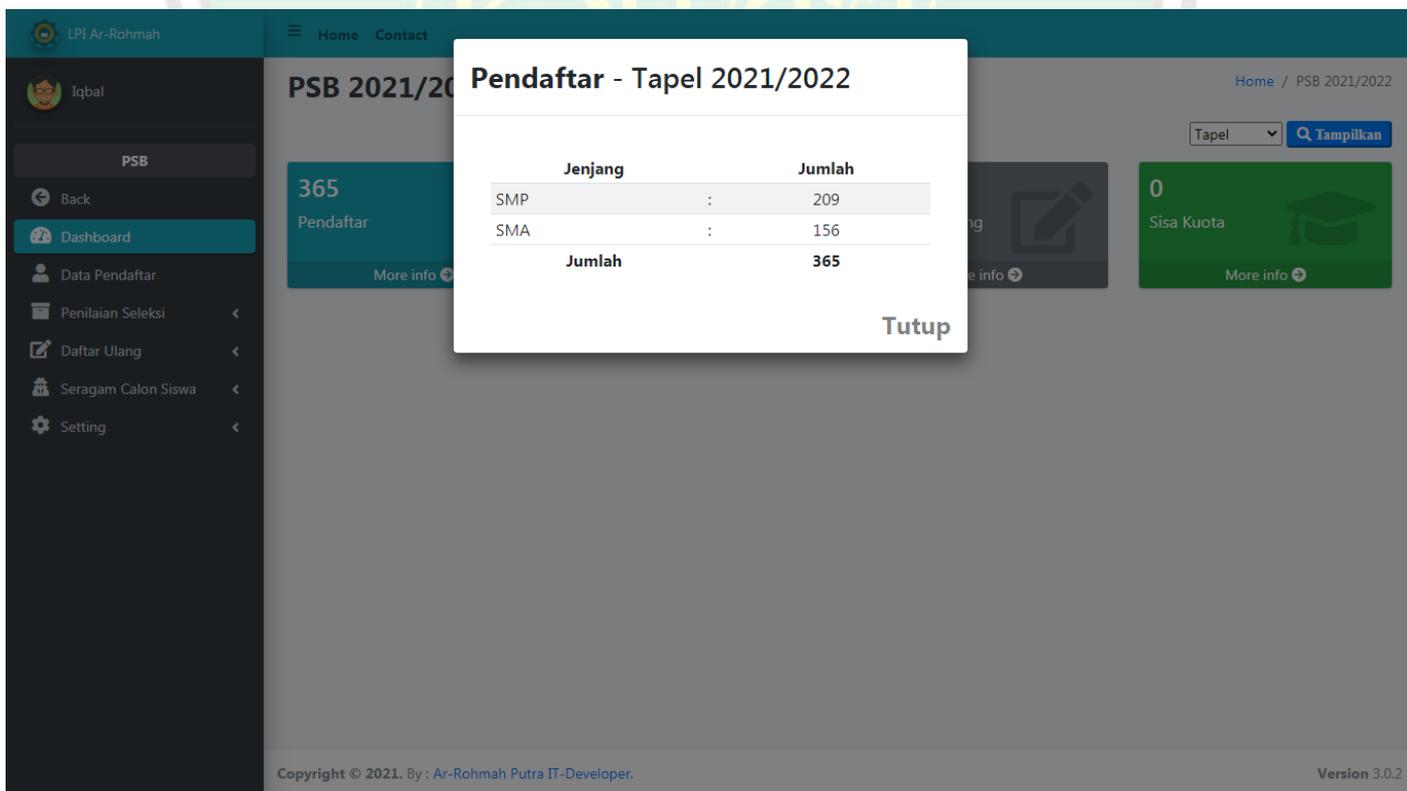
Category	Count	More info
Pelayanan Tamu	180	More info
Pelayanan Telpon	684	More info
Pelayanan Pesan	932	More info
Silaturahmi	42	More info
Pengaduan Layanan	432	More info

Copyright © 2021. By: Ar-Rohmah Putra IT-Developer. Version 3.0.2

Sistem IT Bagian Humas



Sistem IT Bagian Sekretariat



Sistem IT Bagian PSB – Hasil Capaian