

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap Lembaga memerlukan pelayanan yang baik dan benar, sehinggapelayanan dan manajemen Lembaga layak untuk dipelajari. Beberapa manfaat mempelajari dan memperluas pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu (Astuti, 2017 : 3)

Menurut Wibowo dalam Astuti, (2017:2), Suatu organisasi atau Lembaga dibentuk untuk mencapai tujuan bersamaan keberhasilan suatu Lembaga dapat terwujud apabila komponen-komponen didalamnya berfungsi secara maksimal.

Dalam kenyataannya penyelenggaraan Pendidikan madrasah tidak selalu berjalan lancar, permasalahan yang menjadi masalah utama biasanya muncul dari kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya pendidikan. Karena telah menjadi pendapat umum bahwa pendidikan merupakan proses yang berlangsung seumur hidup dan dilaksanakan di dalam lingkungan rumah tangga, sekolah dan masyarakat. Karena itu masuk akal, bahwa pendidikan adalah tanggungjawab bersama antara keluarga, masyarakat dan pemerintah. Maka salah satu perwujudan dari tanggungjawab tersebut dipandang perlu adanya kerjasama yang sehat, antara ketiga komponen pendidikan itu.

Masyarakat merupakan kelompok sosial terbesar dalam suatu negara. Selain di dalam lingkungan keluarga dan lingkungan sekolah pendidikan juga dapat berlangsung di dalam lingkungan masyarakat. Pendidikan di dalam lingkungan masyarakat tentunya berbeda dengan pendidikan yang terjadi pada lingkungan keluarga dan sekolah.

Masyarakat sangat berperan penting dalam pengembangan pendidikan seorang siswa yang sinergis dengan program pendidikan di

sekolah dan keluarga. Oleh karena itu hendaknya masyarakat ikut berpartisipasi dalam pendidikan siswa baik secara langsung maupun tidak langsung terutama dalam mendukung pendidikan di sekolah.

Adapun dalam konsep manajemen humas dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam Q.S Ali Imron ayat 112 :

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُفُورُوا لِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ وَبَاءَ وَبَغَضَبِ
مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ لِيَكْفُرُوا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ وَبَغَضَبِ
مِّنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ لِيَكْفُرُوا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ وَبَغَضَبِ

Artinya : “Mereka diliputi kehinaan dimana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu, karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para Nabi tanpa alasan yang benar. yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas”

Antara lingkungan keluarga sekolah dan masyarakat memiliki keterikatan yang sangat kuat. Karena masyarakat merupakan pembantu pada proses pematangan individu sebagai anggota kelompok dalam suatu masyarakat, hal ini berlaku baik untuk pendidikan islam maupun pendidikan umum.

Tujuan Pendidikan Islam telah dijelaskan bahwa pendidikan merupakan "pekerjaan memelihara tanggungjawab terhadap semua segi kehidupan dan keseimbangan antara keduanya". Ini artinya bahwa tarbiyah menjadi salah satu alat kesinambungan masyarakat untuk melestarikan kehidupan; jalan untuk pembaruan hidup yang seimbang antara materi dan spiritualitas dan antara kemasyarakatan dan akhlak. Melalui pendidikan dan medianya yang bervariasi, seseorang dapat memperoleh keahlian yang dibutuhkan untuk hidup bermasyarakat, dan menjadikannya bersemangat

dengan tuntutan beradaptasi dengan masyarakat dengan segala macam permasalahan yang ada.

Pendidikan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan jaman, sangat bergantung pada kesadaran orang tua dan pendidik terhadap tujuan atau target dan batasannya itu jika dipahami dan batasan tujuan pendidikan memungkinkan orang tua dan pendidik menjadikannya sebagai tolok ukur yang benar bagi generasi sebagai persiapan menghadapi kehidupan bermasyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan adanya pemahaman akan manajemen humas yang di dalamnya membahas tentang keterkaitan sekolah dengan masyarakat.

Sondang Siagian dalam Duhani, (2016:34), mengungkapkan bahwa manajemen adalah kemampuan dan ketrampilan untuk mengatur agar memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Terlihat dengan jelas manajemen mempunyai peran yang cukup besar bagi perkembangan lembaga di masa yang akan datang. Selain itu kerjasama antar bagian dan kesadaran akan tanggungjawab masing-masing bagian juga merupakan faktor penting.

Salah satu yang berperan disini adalah Manajemen Humas. Manajemen Humas ini Manajemen yang mengatur hubungan antara lembaga dan Masyarakat. Manajemen humas mempunyai peranan besar bagi perkembangan lembaga karena bagaimanapun suatu lembaga tidak mungkin berkembang dengan baik tanpa adanya hubungan baik dengan masyarakat sekitar apalagi lembaga pendidikan madrasah.

Menurut E. Mulyasa dalam Duhani, (2016:35), model Manajemen Hubungan Sekolah dengan Masyarakat merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh, disertai pembinaan secara kontinyu untuk mendapatkan simpati dari Masyarakat pada umumnya, dan khususnya Masyarakat yang berkepentingan langsung dengan Sekolah. Simpati Masyarakat akan

tumbuh melalui upaya-upaya Sekolah dalam menjalin hubungan secara intensif dan proaktif di samping membangun citra lembaga yang baik. Di era global setiap lembaga pendidikan dituntut untuk bisa memadukan antara kepentingan sosial dengan pendekatan promosi dan pemasaran.

Memadukan dua kepentingan tersebut merupakan karakteristik tersendiri bagi lembaga pendidikan. Fungsi mengelola informasi kepada publik internal dan publik eksternal ini yang menjadi bidang garapan manajemen humas. Lembaga pendidikan yang merupakan suatu sistem yang terbuka pasti akan mengadakan hubungan dengan masyarakat sekelilingnya. Sekolah yang maju pasti akan banyak mengadakan hubungan dengan lembaga lain di luar sekolah, contohnya kerjasama dengan penerbit buku pelajaran.

Istilah hubungan masyarakat (Humas) dikemukakan pertama kali oleh Thomas Jefferson Presiden Amerika Serikat tahun 1807. Namun apa yang dimaksudkan dengan istilah *public relations* pada waktu itu dihubungkan dengan *foreign relations*. Kata *foreign relations* secara etimologi berarti hubungan kerjasama luar negeri atau antar bangsa. Secara etimologis, "hubungan masyarakat" diterjemahkan dari perkataan bahasa Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta: Kerjasama UNY dan Aditya Media, 2008), Hlm. 3. 10 Hasbullah, Otonomi Pendidikan Kebijakan Otonomi Daerah dan Implikasinya Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan, (Jakarta: Rajawali Grafindo, 2007), hlm. 124. Inggris *public relations*, yang berarti hubungan sekolah dengan masyarakat sebagai hubungan timbal balik antara suatu organisasi (sekolah) dan masyarakatnya. Berbicara tentang humas pasti ingatan kita akan tertuju pada hal yang berhubungan dengan komunikasi, konferensi pers, informasi, public relation. Pokoknya secara mudah diibaratkan sebagai penyampaian segala informasi.

Menurut kamus Fund and Wagnel, American Standard Desk Dictionary terbitan 1994 dalam Anggoro 11 menyebutkan pengertian humas adalah segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan aktivitasnya. Sedangkan menurut Frank Jefkins,¹² humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pengertian. Adapun menurut Sondang P. Siagian,¹³ “humas adalah keseluruhan kegiatan yang dijalankan suatu organisasi terhadap pihak-pihak lain dalam rangka pembinaan pengertian dan baiknya.”

Berdasarkan definisi diatas pengertian humas secara umum adalah fungsi yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara lembaga pendidikan dengan warga di dalam (guru, karyawan, peserta didik) dan warga dari luar (wali peserta didik, masyarakat, institusi luar, partner sekolah). Dalam konteks ini jelas bahwa humas atau publicrelation (PR) adalah termasuk salah satu elemen yang penting dalam suatu organisasi kelompok ataupun secara individu.

Setelah manajemen humas terlaksana dengan baik, maka akan tercipta pendidikan yang memiliki pelayanan yang baik pula. Memberikan pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan dan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap lembaga tersebut. Pelayanan yang diberikan untuk peserta didik diantaranya dengan menyampaikan pelajaran secara menarik dan baik, dengan guru memberikan perlaakuan yang baik, dengan menyediakan fasilitas yang lengkap.

Madrasah Aliyah PUI Maja merupakan salah satu jenjang pendidikan menengah pada Pendidikan formal, setara dengan SMA (Sekolah menengah atas), yang pengelolaannya dipimpin oleh kepala

madrasah di bawah naungan Kemementrian Agama. Sebagai pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya dibidang Pendidikan, Madrasah Aliyah PUI Maja berusaha memberikan pelayanan pendidikan yang baik, baik dari segi sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang menunjang terselenggaranya proses pendidikan tersebut.

Pada proses peningkatan mutu pelayanan pendidikan di Madrasah Aliyah PUI Maja, tentunya tak luput dari peran hubungan masyarakat yang ada di sekolah tersebut. Adapun fungsi humas di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka salah satunya yaitu memediasi antara pihak sekolah dengan komite untuk mambangun Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka baik dari segi Sumber Daya Manusia maupun Sarana Prasarana, akan tetapi peningkatan kedua komponen tersebut belum berjalan dengan semestinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah yang di laksanakan pada tanggal 18 Agustus 2021 di MA PUI Maja, Kabupaten Majalengka menyatakan bahwa Madrasah Aliyah PUI Maja memiliki target untuk pencapaian jumlah siswa yang terus meningkat setiap tahunnya. Akan tetapi , pada prosesnya terdapat beberapa siswa yang mengundurkan diri. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari pihak Madrasah Aliyah PUI Maja, yaitu pada tahun ajaran 2020/2021 jumlah siswa yang mengundurkan diri berjumlah 22 orang. Angka tersebut merupakan angka yang cukup tinggi, sehingga dapat menimbulkan permasalahan lain yang terjadi di sekolah tersebut. banyaknya siswa yang mengundurkan diri dikarenakan masalah ekonomi. Selain itu, alasan lain juga terdapat ketidakpuasan siswa di dalam memperoleh pelayanan pendidikan salah satunya yaitu kurang tersedianya fasilitas pembelajaran yang memadai. Seperti tidak tersedianya ruang laboratorium komputer, tata busana, fisika, kimia, biologi dan ruang perpustakaan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang peran kepala madrasah dalam manajemen hubungan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja, Kabupaten Majalengka.

B. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan di atas penulis mengidentifikasi adanya masalah yaitu kurang maksimalnya kinerja Hubungan Masyarakat dan keterbatasan penunjang pembelajaran siswa.

C. Pembatasan Masalah

Atas dasar keterbatasan waktu, tenaga dan biaya. Maka dari permasalahan di atas pada penelitian ini masalah yang akan di pecahkan dibatasi pada manajemen sekolah dalam melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan.

D. Rumusan Masalah

Dari pembatasan di atas, penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Manajemen Hubungan Masyarakat di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka?
2. Bagaimana Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka?
3. Bagaimana Peran kepala Madrasah mengenai Manajemen Hubungan Masyarakat untuk Mutu Pelayanan di Madrasah PUI Maja Kabupaten Majalengka?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Manajemen Hubungan Masyarakat di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui Mutu Pelayanan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka

3. Untuk mengetahui peran Kepala Madrasah mengenai Manajemen Hubungan Masyarakat di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan proposal ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat keilmuan mengenai manajemen dalam lingkungan masyarakat mengenai pentingnya pendidikan.
2. Manfaat dari segi praktis yaitu untuk digunakan dan di manfaatkan sebagai bahan dalam perumusan, penerapan, dan evaluasi strategi dalam pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan yang diwujudkan di Madrasah Aliyah PUI Maja Kabupaten Majalengka.

