

## ABSTRAK

**Ririn Bellahanis**, Manajemen Humas dalam Memelihara Citra Positif Lembaga (Analisis Deskriptif pada SMA Al-Masoem Sumedang Jawa Barat)

SMA Al-Masoem merupakan sekolah swasta yang terletak di Sumedang, sudah berdiri sejak tahun 1986 bukan hal mudah untuk bisa berdiri sampai saat ini dengan segala pencapaian yang sudah di raih. Berdasarkan data pra penelitian yang di lakukan dari *website* resmi Al-Masoem bahwa SMA Al-Masoem telah mendapat akreditasi A, menjadi salah satu sekolah swasta favorit di Bandung dan SMA favorit dengan prestasi skala nasional hingga internasional. Melihat beberapa pencapaian yang telah di raih maka dari itu humas SMA Al-Masoem selalu berusaha untuk menjaga citra positif lembaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga melalui proses identifikasi masalah, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi program yang di lakukan oleh SMA Al-Masoem.

Penelitian ini menggunakan konsep *four step* PR karena sesuai dengan manajemen humas yang di gunakan oleh SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme, melalui pendekatan kualitatif dan menggunakan metode analisis deskriptif. Pengumpulan data yang di lakukan melalui wawancara mendalam.

Hasil dari penelitian yang di lakukan bahwa SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga menggunakan empat tahapan PR, yang di awali dengan, *pertama* identifikasi masalah melalui program analisis media sosial, *word of mouth*, dan layanan pengaduan masyarakat. *Kedua* melakukan proses perencanaan program yang dilakukan dengan membuat konten serta menggunakan *keyword* yang menarik. *Ketiga* aksi dan komunikasi melalui proses penyesuaian konten dan pengunggahan konten. *Keempat* evaluasi program yang di lakukan dengan melakukan monitoring media online dan pusat informasi sebagai tolak ukur keberhasilan.

Kesimpulan yang di dapatkan berdasarkan dari hasil temuan bahwa sekolah menengah atas yayasan pendidikan Al-Masoem melakukan manajemen humas untuk memelihara citra positif lembaga yang sudah sesuai dengan teori *four step PR* yang di kemukakan oleh Cutlip, Center and Broom.

Kata kunci :

SMA Al-Masoem, memelihara citra positif, konten

## ABSTRACT

**Ririn Bellahanis**, *Public Relations Management in maintaining a positive image of the institution (Analisis Deskriptif at the Al-Masoem senior high school)*

*Al-Masoem High School is a private school located in Sumedang, which has been established since 1986. Its' not an easy to be able to stand until now with all the achievements. Based on pre-research data conducted from the official website of Al-Masoem, Al-Masoem High School has received accreditation A, becoming one of the favorite private schools in Bandung and a one of the favorite high school with national to international achievements. Seeing some of the achievements that have been achieved, therefore Al-Masoem's public relations always tries to maintain a positive image of the institution.*

*This research aims to describe the management of public relations in Al-Masoem High School maintaining a positive image of the institution through the process of problem identification, planning, action and communication as well as program evaluation carried out by Al-Masoem High School.*

*This study uses the four-step PR concept because it is in accordance with the public relations management used by Al-Masoem High School in maintaining a positive image of the institution. The paradigm used in this research is constructivism, through a qualitative approach and using descriptive analysis methods. Data collection was carried out through in-depth interviews.*

*The results of the research conducted that Al-Masoem High School in maintaining a positive image of the institution uses four stages of PR, the first is problem identification through social media analysis programs, word of mouth, and public complaint services. The second program planning process which is done by creating content and using interesting keywords. Third is action and communication through the process of adjusting content and uploading content. Fourth the last stage is program evaluation which is carried out by monitoring online media and information centers as a measure of success.*

*Based on the research finding conducted in Al-Masoem educational foundation it can be concluded that Al-Masoem educational foundation was applying te public relations management in order to maintain the good image of the institute which was in accordance with the four-step PR theory proposed by Cutlip, Center and Broom.*

**Keywords :**

*Al-Masoem high school, maintain a positive image, content*