

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen humas merupakan suatu proses dari penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program kegiatan komunikasi yang akan di laksanakan oleh lembaga. Fungsi dari adanya humas untuk menujung kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan lembaga, dalam melaksanakan kegiatannya humas akan menggunakan konsep dari manajemen *Public Relations* agar mempermudah pelaksanaan program kegiatan dan juga mendukung program kerja humas.

Rimayanti, Ruhayat dan Rasib (2018) dalam jurnal ilmu hubungan masyarakat volume 2 yang berjudul Manajemen Humas Dalam Memelihara Citra Perusahaan menjelaskan bahwa humas bisa di katakan sebagai fungsi manajemen karena menjadi penghubung antara lembaga dengan publik sasarannya seperti melakukan evaluasi sikap publik dan menjalankan program kegiatan untuk menciptakan hubungan yang baik yang saling pengertian antara lembaga dengan publiknya.

Tujuan utama dari seorang humas yaitu mendapatkan citra positif dari publik sasarannya, selain menciptakan humas juga harus memelihara dan meningkatkan citra positif tersebut agar tidak menurun atau berubah menjadi negatif dalam hal ini manajemen humas merupakan hal yang harus di lakukan agar citra lembaga bisa terus terjaga dan selalu menjalin hubungan baik lembaga dengan publik sasarannya.

Humas dalam sebuah lembaga pendidikan merupakan bagian yang di

perlu agar dapat memelihara citra positif yang sudah diraih, karena jika lembaga pendidikan sudah memiliki citra yang positif maka akan tercipta opini yang baik sehingga lembaga pendidikan tersebut dapat memiliki peluang besar untuk calon siswa memilih lembaga pendidikan tersebut. Humas juga harus menjalin hubungan baik dengan masyarakat karena dengan seperti itu akan menciptakan persepsi, keyakinan dan ketertarikan masyarakat kepada lembaga pendidikan tersebut.

Praktisi humas Sekolah Menengah Atas (SMA) yayasan pendidikan Al-Masoem merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menjalankan kegiatan humas dalam memelihara citra positif lembaga. SMA Al-Masoem sudah berdiri sejak tahun 1986 bukan hal mudah untuk bisa berdiri sampai saat ini dengan segala pencapaian yang sudah diraih. Berdasarkan data pra penelitian yang dilakukan dari *website* resmi Al-Masoem bahwa SMA Al-Masoem telah mendapatkan akreditasi A, menjadi salah satu sekolah swasta favorit di Bandung dan SMA favorit dengan prestasi skala nasional hingga internasional. Melihat beberapa pencapaian yang telah diraih maka dari itu humas SMA Al-Masoem selalu berusaha untuk menjaga citra positif lembaga.

SMA Al-Masoem berusaha untuk memberikan yang terbaik dengan lebih menonjolkan prestasi dan hal positif yang di sebarkan kepada khalayak luas sehingga akan menimbulkan persepsi baik yang akan memelihara citra positif lembaga. Berdasarkan data pra-observasi yang dilakukan peneliti dengan melakukan pra-wawancara dengan humas SMA Al-Masoem pada tanggal 18 Februari 2021, humas SMA Al-Masoem mengungkapkan bahwa humas SMA Al-

Masoem selalu menjaga citra lembaga yang memang sudah dikenal baik bukan hanya di daerah bandung saja, tetapi lebih luas dari pada itu seperti Sumatra, Jakarta, Kalimantan bahkan sampai Papua pun ada yang mengetahui Al-Masoem dan bersekolah di SMA Al-Masoem maka dari itu kami tidak ingin mengecewakan segala hal baik yang sudah di capai dan akan terus di jaga dan bahkan di tingkatkan, memang bukan hal yang mudah untuk menjaga citra positif harus terus melakukan inovasi agar tidak menurun.

Memelihara citra positif memang bukan lah hal yang mudah karena memerlukan beberapa proses tahapan yang di harus dilalui, dalam melakukan proses ini praktisi humas perlu menggunakan manajemen humas karena dalam aspek manajemen terdapat tahapan analisis, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sehingga hasil yang di peroleh sesuai dengan yang di harapkan seperti dapat terjalin hubungan baik dengan publik sasaran sehingga akan memelihara citra positif.

Pemeliharaan citra SMA Al-Masoem di lakukan agar terus terjalinnya hubungan baik, saling pengertian dan mendapatkan kepercayaan publik agar mendapatkan dukungan dan kepercayaan dari setiap kegiatan yang di lakukan oleh Al-Masoem sehingga dapat mempermudah humas dalam melakukan program kegiatan karena sudah mendapatkan kepercayaan dan kepercayaan tersebut harus tetap di jaga dan di jalin dengan baik agar tetap harmonis.

Peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di SMA yayasan pendidikan Al-Masoem karena peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen dalam memelihara citra positif lembaga. Penelitian ini menggunakan metode analisis deksriptif dan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan mengenai manajemen

humas SMA Al-Masoem .

B. Fokus Pertanyaan dan Penelitian

Fokus dari penelitian ini sesuai dari latar belakang yang sudah dijabarkan di atas yaitu “Manajemen Humas dalam Memelihara Citra Positif Lembaga (Analisis deskriptif pada SMA Al-Masoem Sumedang Jawa Barat)”. Peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana identifikasi masalah yang di lakukan SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga?
- 2) Bagaimana perencanaan program SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga?
- 3) Bagaimana pelaksanaan program dan komunikasi SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga?
- 4) Bagaimana evaluasi dari program yang telah di laksanakan SMA Al-masoem dalam memelihara citra positif lembaga?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui identifikasi masalah yang di lakukan SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.
- 2) Mengetahui perencanaan program SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.
- 3) Mengetahui pelaksanaan program dan komunikasi SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.
- 4) Mengetahui evaluasi dari program yang telah di laksanakan SMA Al-masoem dalam memelihara citra positif lembaga.

D. Kegunaan Penelitian

D.1 Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan untuk mahasiswa dan dosen humas agar lebih memahami mengenai kehumasan khususnya teori yang berkaitan dengan manajemen humas untuk memelihara citra positif sebuah lembaga pendidikan yang di paparkan secara deskriptif mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga khususnya mengenai identifikasi masalah, perencanaan program, pelaksanaan program komunikasi dan juga evaluasi humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra.

D.2 Secara Praktisi

Penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi praktisi humas dan yang tertarik atau sedang memperdalam mengenai kehumasan, dalam penelitian ini bisa menjadi referensi mengenai manajemen humas seperti manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif selain itu penelitian ini juga bisa menjadi bahan masukan bagi SMA Al-Masoem melalui langkah langkah penentu masalah, perencanaan program dan juga evaluasi yang di lakukan dalam memelihara citra positif.

E. Landasan Pemikiran

E.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diawali dari mengambil beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti ambil, sehingga peneliti mempunyai rujukan, pelengkap dan pembanding dalam melaksanakan penelitian ini. Penelitian terdahulu yang relevan adalah :

Pertama, Penelitian milik Rimayanti (2018) skripsi penelitian ini membahas mengenai manajemen humas dalam memelihara citra PT.Pindad (Persero) melalui program kunjungan industri, dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus. Hasil yang di peroleh humas PT.Pindad berhasil memberikan pengaruh pemelihara citra perusahaan melalui kegiatan kunjungan industri melalui tiga tahapan manajemen humas yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi pada setiap tahap terdapat kegiatan yang berbeda beda. Pada tahap pertama perencanaan yaitu melakukan membuat tujuan mengenai apa hal yang akan di capai dari kunjungan industri tersebut, lalu menyusun hal oprasional persuratan, menyipakan tempat, membuat susunan acara lalu *briefing* dengan yg akan berkunjung, tahap kedua impelementasi kegiatan yaitu penyampain materi dan *Plant tour* terkahir evaluasi kegiatan mengenai manfaat dan ke efektifan kegiatan.

Perbedaan penelitian milik rimayanti dengan peneliti yaitu dari metode pendekatan dan objek penelitiannya. Rimayanti menggunakan studi kasus untuk mengetahui proses dan hasilnya sedangkan peneliti menggunakan metode analisis deskriptif. Objek penelitiannya pun berbeda peneliti lebih ke arah lembaga pendidikan yaitu di SMA Al-Masoem sedangkan Rimayanti di perusahaan PT.Pindad.

Kedua, penelitian Edi Putra Jaya (2021) skripsi penelitian ini membahas mengenai manajemen *Public Relations* pondok pesantren salafiah di Jambi dalam mempertahankan eksistensinya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, kesimpulan dari hasil yang di peroleh bahwa proses kegiatan manajemen *Public*

Relations di pondok pesantren salafiah melibatkan kyai sebagai komunikator dalam hal penyempain informasi kepada publiknya karena dalam budaya setempat kyai sebagai figur pondok pesantren dan dapat memberikan pengaruh yang cukup besar sehingga humas bekerja sama dengan kyai dalam hal mempertahankan eksistensi pondok pesantren.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dan Edi yaitu dari objek dan teori yang digunakan. Edi menggunakan teori manajemen strategi yaitu penentuan visi misi dan tujuan, analisis lingkungan eksternal dan internal lalu perumusan perencanaan strategi *Public Relations* sedangkan peneliti menggunakan teori *four step PR* dalam penelitiannya. Objeknya pun berbeda peneliti di SMA Al-Masoem dan penelitian milik edi dilakukan di pondok pesantren salafiah.

Ketiga, Siti Muhibah, Siti Raudhatul Jannah dan Khairunnas (2018). Jurnal penelitian ini berjudul manajemen hubungan masyarakat: strategi mempertahankan citra positif sekolah di MAN Insan Cendikia (IC) Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah fungsi manajemen humas seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi dalam melaksanakan kegiatan berjalan dengan baik sehingga dapat tercipta hubungan yang baik dan saling pengertian antar publik internal dan eksternal seperti masyarakat dan orangtua siswa tetapi ada hambatan yang terjadi dalam mempertahankan citra yaitu terhambatnya jaringan internet di sekolah sehingga membuat humas MAN IC khawatir dapat menurunkan citra pihak sekolah sehingga humas pun melakukan kerja sama dengan pihak telkom terkait jaringan internet.

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek dan kajian penelitiannya, penelitian tersebut berfokus pada strategi yang akan dilakukan dalam mempertahankan citra dan objek yang dilakukan di MAN IC Jambi, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada manajemen humas dalam memelihara citra dan objek penelitian terletak di SMA Al-Masoem.

Keempat, Mika Julianti (2021), jurnal penelitian tersebut berjudul manajemen strategi humas dalam meningkatkan minat calon siswa bersekolah di MTS Pacet Mojokerto. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian manajemen strategi yang dilakukan humas MTS melakukan sosialisasi ke sekolah dasar agar tertarik untuk melanjutkan pendidikannya di MTS Pacet selain melakukan sosialisasi humas MTS juga melakukan promosi yang disebarkan melalui media sosial ataupun cetak. Hal yang harus diperhatikan sebelum melakukan kegiatan sosialisasi dan promosi yaitu melakukan harus melakukan perencanaan dengan baik, melakukan komunikasi yang terarah, lalu pelaksanaan yang melibatkan guru dan siswa setelah itu melakukan evaluasi sehabis melaksanakan kegiatan.

Perbedaan penelitian milik Mika dan peneliti, yaitu terletak pada fokus penelitian dan objeknya. Mika lebih fokus kepada meningkatkan minat calon siswa untuk bersekolah di MTS Pacet sedangkan peneliti membahas mengenai cara memelihara citra positif SMA Al-Masoem yang dimana bukan hanya fokus pada peningkatan siswa tetapi juga kepada seluruh elemen sekolah.

Kelima, Vicke Sutjianggala (2012) jurnal penelitian yang berjudul Peran *Public Relations* dalam memelihara citra Binus *Univeritsy* penelitian ini

menggunakan metode kualitatif deskriptif, kesimpulan yang di dapatkan dari penelitian ini humas binus berhasil dalam melakukan pencitraan seperti melakukan promosi melalui media cetak maupun elektronik, menagadakan kegiatan seminar dengan mengundang orang-orang ternama sehingga membuat citra Binus *University* selalu dikenal di telinga masyarakat bahkan bisa meningkatkan citra Binus juga terbukti dari meningkatnya mahasiswa baru setiap tahunnya dan penambahan beberapa jurusan baru di Binus *University*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan Vicke dengan peneliti yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Vicke membahas mengenai peran seorang humas sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih ke bagaimana manajemen humas dalam memelihara citra. Objek penelitian yang dilakukan pun berbeda, Vicke dilakukan di perguruan tinggi yaitu Binus *University* sedangkan peneliti di SMA Al-Masoem.

Table 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Metode	Hasil	relevansi	Perbedaan
1	Rimayanti (2018) Skripsi UIN SGD Bandung	Manajemen humas dalam memelihara citra perusahaan (Studi kasus tentang program penerimaan kunjungan industri PT.Pindad	Kualitatif, studi kasus	Hasil yang di peroleh humas PT.Pindad berhasil memberikan pengaruh pemeliharaan citra perusahaan melalui kegiatan kunjungan industri melalui tiga tahapan	Persamaan membahas mengenai manajemen humas, memelihara citra dan juga teori four step PR yang digunakan	Perbedaan dari metode dan objek penelitian. Penelitian Rimayanti menggunakan studi kasus dan objeknya perusahaan sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif dan objeknya

				manajemen humas yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi pada setiap tahap terdapat kegiatan yang berbeda beda.		lembaga pendidikan yaitu SMA Al-Masoem
2	Edi Putra Jaya (2021) Skripsi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi	Peran manajemen <i>Public Relations</i> pondok pesantren dalam mempertahankan eksistensi pondok pesantren salafiah di provinsi Jambi	Kualitatif, Deskriptif	Proses kegiatan manajemen <i>Public Relations</i> di pondok pesantren salafiah melibatkan kyai sebagai komunikator dalam hal penyempain informasi kepada publiknya karena dalam budaya setempat kyai sebagai Figur pondok pesantren dan dapat memberikan pengaruh yang cukup besar sehingga humas bekerja	Persamaan membahas mengenai manajemen humas	Perbedaan objek dan teori yang digunakan. Edi menggunakan teori manajemen strategi yaitu penentuan visi misi dan tujuan, analisis lingkungan eksternal dan internal lalu perumusan perencanaan strategi <i>Public Relations</i> sedangkan peneliti menggunakan teori <i>four step PR</i> dalam penelitiannya. Objeknya pun berbeda peneliti di SMA Al-masoem dan penelitian milik edi di

				sama dengan kyai dalam hal mempertahankan eksistensi pondok pesantren.		<i>lakukan di pondok pesantren salfiah.</i>
3	Siti Muhibah, Siti Raudhatul Jannah, Khairunnas (2018) Jurnal UIN Jambi	Manajemen hubungan masyarakat: strategi mempertahankan citra sekolah	Kualitatif, Deskriptif	fungsi manajemen humas seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi dalam melaksanakan kegiatan berjalan dengan baik sehingga dapat tercipta hubungan yang baik dan saling pengertian antar publik internal dan eksternal tetapi ada hambatan yang terjadi	Sama membahas mengenai manajemen humas dan citra	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek dan kajian penelitiannya, penelitian tersebut berfokus pada strategi yang akan dilakukan dalam mempertahankan citra dan objek yang dilakukan di MAN IC Jambi, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada manajemen humas dalam
4	Mika Julianti (2021) Jurnal Insitut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebum	Manajemen strategi humas dalam meningkatkan minat calon siswa bersekol	Kualitatif, deskriptif	manajemen strategi yang dilakukan humas MTS melakukan sosialisasi ke sekolah dasar agar tertarik untuk	Sama membahas mengenai manajemen humas	Perbedaan penelitian milik Mika dan peneliti, yaitu terletak pada fokus penelitian dan objeknya. Mika lebih fokus kepada

	en	ah di yayaan surban MTS Pacet Mojokert o		melanjutkan pendidikann ya di MTS Pacet selain melakukan sosialiasi humas MTS juga melakukan promosi yang di sebarakan melalui media sosial ataupun cetak.		meningkatka n minat calon siswa untuk bersekolah di MTS Pacet sedangkan peneliti membahas menganai cara memelihara citra positif SMA Al- masoem yang dimana bukan hanya fokus pada peningkatka n siswa tetapi juga kepada seluruh elemen sekolah
--	----	--	--	--	--	---

5	Vicke Sutjian ggala (2012) Jurnal Binus <i>Univesr ity</i>	Persan <i>Public Relations</i> dalam memelih ara citra Binus <i>Universit y</i>	Kualitatif deskriptif	humas Binus berhasil dalam melakukan pencitraann seperti melakukan promisi melalui media cetak maupun elektronik, mengadaka n kegiatan seminar dengan mengundan g orang orang	Persamaa n membaha s menganai mempertah n kan citra	Perbedaan penelitian yang di lakukan Vicke dengan peneliti yaitu, penelitian yang di lakukan oleh Vicke membahas mengenai peran seorang humas sedangkan penelitian yang di
---	--	---	--------------------------	--	--	---

			<p>ternama sehingga membuat citra Binus <i>University</i> selalu dikenal di telinga masyarakat bahkan bisa meningkatkan citra Binus juga terbukti dari meningkatnya mahasiswa baru setiap tahunnya dan penambahan beberapa jurusan baru di Binus <i>University</i></p>	<p>lakukan peneliti lebih ke bagaimana manajemen humas dalam Memelihara citra. Objek penelitian yang di lakukan pun berbeda, Vicke di lakukan di perguruan tinggi yaitu Binus <i>University</i> sedangkan peneliti di SMA Al-masoem</p>
--	--	--	--	---

E.2 Landasan Teoritis

Public Relations sebelum menjalankan kegiatan harus di rencanakan dengan sebaik mungkin agar hasil yang di peroleh bisa sesuai dengan yang diharapkan karena perencanaan yang matang akan menghasilkan program yang efektif. Ruslan (2012:149) dalam menyusun rencana humas bisa menggunakan empat tahapan manajemen *Public relations* yang terdiri dari, *Defining Public Relations problem, planning and programing, taking action dan evaluating the program*, dengan menggunakan empat tahapan PR ini akan menjadi landasan seorang humas dalam menyusun program kegiatan sebagai berikut:

1. *Defining Public Relations Problem*

Defining public relations problem adalah proses menganalisis situasi

mengenai opini apa saja yang sedang terjadi di lingkungan sekitar baik itu secara internal maupun eksternal. Hal ini dilakukan agar mengetahui apa saja permasalahan yang harus di selesaikan agar bisa meminimalisir hal buruk terjadi. Humas SMA Al-Masoem menganalisis keadaan dengan mengumpulkan opini mengenai hal apa saja yang sedang beredar di ranah publiknya setelah itu humas SMA Al-Masoem melakukan pengamatan mengenai hal apa yang di harus di lakukan dari opini yang beredar dengan fakta yang ada.

2. *Planning and programming*

Planning and Programming merupakan suatu proses untuk menindak lanjuti data yang telah terkumpul setelah proses mengalisis situasi, untuk merencanakan apa yang akan dilakukan untuk menyusun program secara teratur serta berurutan langkah demi langkah yang telah ditetapkan. Humas SMA Al-Masoem melakukan perencanaan sesuai dari data yang telah di peroleh dari analisis situasi sekaligus membuat program kegiatan sesuai dengan waktu dan dana yang ada agar program bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

3. *Taking Action and Communicating*

Taking Action and Communicating adalah suatu tahap pelaksanaan kegiatan dan proses komunikasi yang sebelumnya telah di analisis situasi dan direncanakan. Humas SMA Al-Masoem melaksanakan kegiatan yang telah di rencanakan sebelumnya dan dalam melakukan kegiatan ini di bisa menentukan proses komunikasi apa yang akan di pakai sesuai dengan perencanaan yang telah di lakukan sebelumnya.

4. *Evaluating The Program*

Evaluating the program adalah tahapan terakhir yang di mana setelah melakukan kegiatan program yaitu melakukan evaluasi untuk mengetahui keberhasilan dari program yang telah di rencanakan dan di lakukan serta menganalisis hal yang harus di perbaiki ataupun di pertahankan. Selesai melakukan program kegiatan humas SMA Al-Masoem melakukan evaluasi apakah komunikasi yang di lakukan sudah sesuai dengan yang di harapkan atau ternyata hasil yang di peroleh masih kurang maksimal maka bisa dijadikan evaluasi dan di masukan ketahap *defining public relations problem* agar kembali disusun manajemen perencanaan yang lebih baik.

Empat tahapan *Public Relations* ini adalah proses yang berkelanjutan dan saling berhubungan tidak dapat dipisahkan atau di hilangkan salah satunya, maka dari itu dalam melaksanakan empat tahapan ini harus sesuai dan tidak ada tahapan yang paling penting atau tidak penting karena semua tahapan sama pentingnya untuk mencapai hasil yang maksimal.

E.3 Kerangka Konseptual

1) Manajemen *Public Relations*

Manajemen merupakan proses perencanaan yang di lakukan dengan matang untuk mencapai pelaksanaan program kerja yang sukses melalui kerja sama dengan pihak pihak yang berkepentingan. Peran humas dalam lembaga atau perusahaan berkaitan dengan tujuan dan fungsi manajemen dari lembaga tersebut. Fungsi manajemen yang di maksud merupakan program kegiatan untuk mencapai tujuan dari lembaga dengan memanfaatkan potensi yang di miliki dari lembaga.

Peran seorang *Public Relations* adalah melakukan komunikasi dua arah,

humas bertugas menjadi narasumber informasi dan juga penyalur informasi. *Public Relations* bertindak sebagai mediator yang berada diantara pimpinan dan publiknya untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan publik internal dan eksternal karena publik pun berhak untuk mengetahui kebijakan, rencana dan program yang akan di lakukan oleh lembaga.

Manajemen *Public Relations* berfungsi sebagai landasan seorang humas dalam merencanakan dan melakukan program yang berkaitan dengan lembaga. Ruslan (2012:25) Organisasi atau lembaga merupakan sistem yang sudah di polakan atau di atur oleh manusia untuk melaksanakan tujuan yang telah di tetapkan selain itu oraganisai juga merupakan sistem dari kegiatan manusia yang saling bekerjasama satu sama lain sehingga manajemen *Public Relations* merupakan hal yang cukup penting di lakukan sebuah lembaga dalam mempolakan lembaga sesuai yang di inginkan melalui kerja sama pihak lembaga dengan ruang lingkup internal maupun eksternal.

Tujuan dari adanya manajemen *Public Relations* ini sebagai alat untuk mengevaluasai dan mengantsipasi efek yang timbul dari setiap program, kebijakan dan keputusan yang akan di lakakukan lembaga dengan melibatkan publiknya, sehingga *Public Relations* berupaya untuk melihat apakah meotode yang di ambil akan memberikan efek yang tepat atau malah sebaliknya karena praktisi *Public Relations* yang baik adalah yang mampu menciptakan penilain hasil kerja yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang di inginkan lembaga.

2) Citra

Citra merupakan persepsi atau kesan yang timbul yang bisa di sebabkan oleh

pengalaman pribadi atau cerita yang tersebar. Citra bisa diciptakan dengan membuat kesan dan pengalaman yang baik terhadap publik sarannya. Sebuah lembaga biasanya selalu membuat dan mempertahankan citra positif karena citra bagi sebuah lembaga merupakan hal penting bagi keberlangsungan lembaga tersebut agar terus bisa berkembang dan mencapai tujuan.

Lembaga pasti terus berusaha agar mendapatkan citra yang baik di mata publiknya, Chotimah (2013:103) Citra bersifat penilai objektif masyarakat terhadap sebuah lembaga tertentu yang tercipta dari tindakan dan etika lembaga tersebut kepada publiknya, sehingga citra bisa tercipta sesuai dengan kesan yang diciptakan dari lembaga itu sendiri. Citra perlu di ciptakan agar menimbulkan kesan yang positif.

Citra merupakan gambaran mengenai apa yang dilihat oleh publik, yang terbentuk oleh kegiatan yang dilakukan oleh lembaga terhadap publiknya sehingga menimbulkan kesan tertentu atas apa yang dikerjakannya. Citra merupakan tujuan utama dari tugas dan fungsi seorang praktisi humas yang sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai di dunia kehumasan.

F. Langkah – Langkah Penelitian

F.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian berada di Yayasan Pendidikan Al-Masoem Bandung, Jl Raya Cipacing N0.22 Cipacing, Kec.Jatinangor, Kab.Sumedang, Jawa Barat. Peneliti tertarik dengan manajemen humas sekolah menengah atas yayasan Al-masoem dalam memelihara citra positif lembaga, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih dalam.

F.2 Paradigma dan Pendekatan

1) Paradigma

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena dalam paradigma ini menganggap bahwa konstruksi sosial adalah hasil yang didapatkan dari suatu kebenaran realitas sosial, dan kebenaran realitas sosial sifatnya relatif. Ardianto (2007:154) Paradigma ini juga melihat bahwa setiap individu memiliki fenomena atau pengalaman yang unik, dan cara individu dalam memandang dunia adalah valid serta perlu dihargai.

Paradigma konstruktivisme dipilih dan digunakan karena peneliti ingin mengetahui tentang pemahaman dari informan mengenai implementasi manajemen humas SMA yayasan pendidikan Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga menggunakan model *four step PR* yang mencakup mengenai identifikasi masalah, perencanaan, aksi dan evaluasi. Peneliti melakukan ini sebagai upaya dalam memperoleh data dan informasi yang relevan dengan penelitian ini.

2) Pendekatan

Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berusaha menjelaskan fenomena dengan pemahaman mendalam yang dari sejumlah orang berasal dari masalah sosial. Creswell (2015:57) Pendekatan kualitatif juga dijadikan sebagai arahan peneliti supaya fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada, dengan tujuan peneliti akan menjelaskan fenomena dari hasil penelitian dengan mengeksplorasi serta memahami sebuah makna yang dari beberapa orang dianggap berasal dari masalah sosial lalu di analisis dengan melalui kata kata dan di tuangkan secara detail.

Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena peneliti mengagap bahwa pendekatan ini mampu menjelaskan secara detail mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga menggunakan model *four step PR* yaitu identifikasi masalah, perencanaan, aksi dan evaluasi lalu akan di jelaskan dengan pemahaman mendalam menggunakan kata-kata dan bukan menggunakan angka.

F.3 Metode Penelitian

Metode analisis deskriptif di gunakan dalam penelitian ini karena peneliti menganggap bahwa ini merupakan metode yang tepat. Zellatifanny dan Mudjiyanto (2018:84) metode analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena yang di teliti sesuai dengan data dan kejadian di lapangan, yang kemudian diolah dan ditarik kesimpulan.

Peneliti memilih dan menggunakan metode ini karena ingin memusatkan perhatian terhadap fenomena yang akan diteliti yaitu mengenai manajemen humas SMA yayasan pendidikan Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga menggunakan model *four step PR* yaitu identifikasi masalah, perencanaan, aksi dan evaluasi, dengan mendeskripsikan fenomena tersebut sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasilnya kemudian diolah dan dianalisis untuk ditarik kesimpulannya.

F.4 Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menunjang keberhasilan penelitian ini melalui pengumpulan data melalui observasi, analisis

dokumen, pengambilan foto atau gambar, wawancara, dan lain sebagainya selain jenis data yang di jabarkan dalam penelitian ini yaitu :

- (1). Data dari Al-Masoem mengenai identifikasi masalah yang di lakukan SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif.
- (2). Data dari Al-Masoem mengenai perencanaan program SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif.
- (3). Data dari Al-Masoem mengenai pelaksanaan program dan komunikasi SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif.
- (4). Data dari Al-Masoem mengenai evaluasi program SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif.

2) Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini

- (1). Sumber data primer yaitu data yang di peroleh dari sumber utama yaitu humas SMA Al-Masoem dan staff humas Al-Masoem. Sumber data primer ini di butuhkan untuk mengetahui jawaban dari penelitin ini yaitu bagaimana identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang di lakukan dalam memelihara citra positif.
- (2). Sumber data skunder yaitu data yang dipatkan dari luar sumber data primer tetapi masih berkaitan dengan penelitin seperti artikel, jurnal, buku, dan sumber data lainnya yang di dapat di gunakan sebagai referensi atau pelengkap dari hasil jawaban yang di dapat melalui sumber data primer.

F.5 Pemilihan Informan

1) Informan dan Unit Analisis

Peneliti menentukan dan memilih orang yang akan di jadikan sumber informan untuk di wawancarai. Peneliti memilih orang yang memang berkaitan langsung dengan penelitian ini dan di anggap lebih mengetahui apa yang di harapkan peneliti sehingga mempermudah berjalannya proses penelitian ini. Peneliti memilih kepala humas dan staff humas SMA Al-Masoem sebagai informan karena peneliti merasa bahwa kepala humas dan staff humas adalah orang yang mengetahui mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.

2) Penentu Informan

Penentuan informan yang memang menurut peneliti orang yang paham dan mengerti mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif. Karakteristik khusus yang peneliti pilih untuk menjadi informan yaitu :

- (1). Informan utama yaitu kepala pimpinan humas SMA Al-Masoem karena menurut peneliti ialah orang paling mengetahui bagaimana proses dan kegiatan yang telah di jalankan selama beberapa tahun ini dan pasti tahu betul mengenai manajemen humas yang di lakukan oleh Al-Masoem dalam memelihara citra positif.
- (2). Informan kedua yaitu staf humas SMA Al-Masoem yang sudah bekerja minimal dua tahun karena peneliti merasa bahwa dua tahun merupakan batas waktu yang cukup lama untuk mengetahui mengenai hal hal yang berkaitan dengan manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra.
- (3). Bersedia untuk menjawab pertanyaan penelitian yang di ajukan peneliti mengenai langkah langkah penentu masalah, perencanaan, pelaksanaan dan

evaluasi manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.

F. 6 Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi partisipasi pasif

Peneliti menggunakan teknik observasi partisipan pasif dalam penelitian ini. Sugiyono (2011:203) observasi partisipasi pasif dilakukan tanpa harus terjun langsung ke lapangan tetapi hanya menjadi pengamat dalam kegiatan tersebut karena dalam penelitian ini peneliti tidak terjun langsung ke dalam kegiatan sehari-hari humas Al-Masoem. Peneliti hanya menjadi pengamat independen dan menganalisis data mengenai penelitian manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga yang diambil melalui wawancara mendalam dan data pendukung lainnya yang dibuktikan secara langsung.

2) Wawancara mendalam

Wawancara mendalam digunakan dalam penelitian ini yang dilakukan pada informan terpilih yaitu pihak humas Al-Masoem. Moleong (2012:186) dalam proses menggali informasi menggunakan teknik wawancara mendalam bersifat mendalam, terbuka dan berjalan sesuai dengan fokus penelitian dan pertanyaan yang diajukan tidak hanya berfokus pada struktur wawancara tetapi bisa juga berkembang sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Teknik wawancara mendalam ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif.

F.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses mencari, mengumpulkan dan

meyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan bahan lainnya yang dapat memudahkan peneliti dalam memberikan informasi kepada orang lain. (Sugiyono, 2011:334) Mengorganisir data, membuat sintesa, memilih mana yang penting, dan menarik sebuah kesimpulan merupakan fungsi dari analisis data.

Peneliti dalam teknik analisis data ini menggunakan model Miles dan Huberman karena peneliti merasa ini merupakan model yang tepat untuk teknik menganalisis data dan dapat mempermudah peneliti dalam melakukan analisis data mengenai manajemen humas Al- masoem dalam memelihara citra positif lembaga. Miles dan Huberman (2009:16) dalam model ini ada 3 tahapan dalam menganalisis data yaitu pertama reduksi data merupakan kegiatan menganalisis data kasar yang di temukan di lapangan kemudian di pilih dan diorganisir yang sekiranya perlu dan penting, kedua penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang sudah tersusun untuk penerikan kesimpulan untuk melakukan tindakan dan ketiga yaitu penarikan kesimpulan dari segala hasil temuan yang ada lalu di ambil kesimpulanya.

Model tahapan yang akan di gunakan di teknik analisis data akan di jabarkan sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data dalam tahapan ini dimana proses peringkasan, pengumpulan dan pemilihan data yang masih di lakukan secara kasar seperti mencatat sebagian besar hal penting yang di temukan di lapangan. Hal ini di lakukan secara terus menerus selama proses wawancara berlangsung mengenai manajemen humas SMA Al-

Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.

2) Penyajian atau *display* data

Penyajian data ini dilakukan dengan menyusun informasi agar bisa di tarik kesimpulan. Penyajian data biasanya berisi mengenai bagan, table yang berisi bentuk informasi mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga yang sudah tersusun sehingga lebih mudah untuk di lihat hasilnya.

3) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini dilakukan oleh peneliti berdasarkan dari data, informasi serta termuan yang telah di temukan yang kemudian di buat kesimpulan dan di meinterpretasi dalam penelitian ini mengenai manajemen humas SMA Al-Masoem dalam memelihara citra positif lembaga.

F.8 Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam menentukan keabsahan data. Teknik triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahaan suatu data dengan menggunakan sesuatu yang lain di luar dari data. Moleong (2012:330) Apabila narasumber berbeda teknik jawabnya walaupun di berikan pertanyaan yang sama, peneliti berhak membandingkan data tersebut dan keabsahannya bisa di pertimbangkan.

Kebasahan data menggunakan teknik triangulasi terbagi menjadi tiga jenis Sugiyono (2007:274) :

1) Triangulasi sumber

Merupakan proses pengecakan data untuk memperoleh kredibilitas data.

	Bimbingan								
	Revisi								
2	Tahap Kedua : Usulan Penelitian								
	Sidang usulan Penelitian								
	Analisis dan pengelolaan data penelitian								
3	Tahap ketiga : Penyusunan skripsi								
	Pelaksanaan penelitian								
	Analisis dan pengelolaan data								
	Penulisan laporan								
	Bimbingan								
4	Tahap keempat : Sidang skripsi								
	Bimbingan akhir skripsi								
	Sidang skripsi								
	Revisi skripsi								

Sumber :

Data olahan peneliti