

**PERAN MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT  
DALAM MEMBANGUN CITRA MADRASAH TSANAWIYAH  
AL-AMIRIYYAH BLOKAGUNG BANYUWANGI**

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT IN  
BUILDING THE IMAGE OF THE MADRASAH TSANAWIYAH  
AL-AMIRIYYAH BLOCKAGUNG BANYUWANGI***

**Siti Aimah<sup>1</sup>, Ikhwanudin<sup>2</sup>.**

Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi  
Prodi Manajemen Pendidikan Islam  
e-mail: [sitiainmah@iida.ac.id](mailto:sitiainmah@iida.ac.id) [kkikhwanudin@gmail.com](mailto:kkikhwanudin@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui peran manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi; (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yakni memaparkan temuan penelitian yang dikonfirmasi dengan teori penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan data memakai triangulasi sumber, metode dan pengamat. Analisis data menggunakan interaktif tiga model yakni: reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hubungan masyarakat sangat mempengaruhi maju atau tidaknya suatu Lembaga Pendidikan karena manajemen hubungan masyarakat yang mengatur dan menentukan akhir pada sebuah Pendidikan. Dan maju atau tidaknya suatu Lembaga atau organisasi sangat bergantung pada hubungan masyarakat. Adapun faktor pendukung humas adalah Support dari kepala sekolah, yang mana kepala sekolah sangat mempercayakan penuh tanggung jawab tersebut kepada humas. Sehingga secara tidak langsung hal ini sangat memotivasi kerja humas. Tindakan akhir humas yaitu Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis atau melalui gambar (visual) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang diinginkan perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan. Dan humas menjaga citra (image) yang kuat dan dapat dipercaya dan memiliki nilai menguntungkan dan mampu memberikan solusi sesuai kebutuhan masyarakat.

Humas menggunakan dua metode untuk promosi image yaitu 1) metode publisitas 2) metode periklanan, sebagaimana yang diterangkan oleh mufa'izah (2017) sehingga peran manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah menjadi sangat mudah.

**Kata kunci:** Manajemen Hubungan Masyarakat, Citra Madrasah.

## ABSTRACT

This study aims to determine (1) To determine the role of public relations management in building the image of Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi; (2) To determine the factors supporting and inhibiting public relations management in building the image of Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi. This study uses a qualitative research approach with descriptive research type, which describes research findings that are confirmed by research theory. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The technique of examining data uses triangulation of sources, methods and observers. Data analysis uses three interactive models, namely: data reduction, data presentation and conclusions.

Public relations greatly influences the progress or failure of an educational institution because it is the management of public relations that regulates and determines the end of an education. And the progress or failure of an institution or organization is very dependent on public relations. The supporting factor for public relations is support from the principal, in which the principal fully entrusts the responsibility to public relations. So that this indirectly motivates the work of PR and the activities carried out. And public relations maintains a strong and trustworthy image that has beneficial values and is able to provide solutions according to community needs.

Public Relations uses two methods for image promotion, namely 1) publicity method 2) advertising method, as explained by mufa'izah (2017) so that the role of public relations management in building the image of Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah becomes very easy.

**Keywords:** Public Relations Management, Madrasa Image.

## A. PENDAHULUAN

### 1. Pendahuluan

Pada era modern saat ini, kualitas manajemen dan pemasaran dalam suatu instansi pendidikan dapat juga merupakan salah satu faktor penting dalam indikator penjaminan kualitas pembelajaran dan pendidikan. Maka dari itu, layanan kehumasan dalam pendidikan sangatlah diperlukan untuk menyampaikan dan menjembatani informasi terkait lembaga tersebut dan juga masyarakat. Manajemen kehumasan membutuhkan strategi yang efektif dan efisien untuk menyampaikan kepentingan lembaga dan juga sosial. Pengelolaan lembaga pendidikan memerlukan sinergi kepentingan

Sosial dengan pendekatan promosi dan Manajemen Humas pemasaran. Penggabungan tersebut akan menjadikan karakteristik khusus yang merupakan ciri tersendiri pada lembaga pendidikan. Karakteristik

tersebutlah yang membedakan peran humas pada lembaga pendidikan dengan peran humas pada instansi lainnya Muntahar (1985: 5) mengartikan:

*“Humas sebagai suatu kegiatan atau rencana yang menyangkut itikad baik, rasa simpati, saling mengerti, untuk memperoleh pengakuan, penerimaan dan dukungan masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain (media massa) untuk mencapai manfaat dan kesepakatan bersama”.*

Tentunya untuk mencapai tujuan di perlukan kerja sama, didalam al-quran di jelaskan:

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

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. ( QS. al-Maidah: 2).*

Dari ayat tersebut manusia di perintahkan untuk tolong menolong didalam kebaikan, tentu saja salah satunya didalam dunia pendidikan selama hal tersebut merupakan kebaikan dan manusia dilarang tolong menolong didalam keburukan ataupun dosa. Juga di jelaskan bahwa Allah akan menyiksa hamba yang tidak bertaqwa.

Menurut Harlow (Ruslan,2007:16) *menejemen humas adalah manajemen yang sangat mendukung, membina, dan kerja sama antara organisasi dan publiknya.* Untuk menjalankan fungsi mengelola informasi kepada lembaga pendidikan madrasah dan kepada publik dan masyarakat, maka diperlukan bagian khusus yang menangani secara profesional, efisien dan efektif yakni hubungan masyarakat. Menejemen hubungan masyarakat juga mempunyai peran yang penting untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan citra lembaga pendidikan melalui berbagai macam media komunikasi.

Pendidikan merupakan suatu media yang penting dalam rangka untuk meningkatkan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia

untuk tujuan pembangunan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan perubahan dan perkembangan masyarakat ke arah yang lebih kompleks yang menuntut masyarakat untuk bisa mengimbangi kemajuan tersebut. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia ditempuh melalui sektor pendidikan yang mengacu pada kebutuhan individu dan pembangunan. Mengenai fungsi dan tujuan pendidikan nasional bahwa untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional diperlukan peran suatu lembaga pendidikan.

Dari fenomena tersebut tidak heran apabila masyarakat lebih memilih untuk menempuh jalur pendidikan formal yang bersifat umum. Hal tersebut disebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai potensi yang dimiliki siswa Madrasah Tsanawiyah, bahwa lulusannya memiliki bekal yang lebih untuk terjun ke jenjang berikutnya dibandingkan sekolah seajar lainnya.

Oleh karena itu Madrasah Tsanawiyah memerlukan usaha lebih keras untuk dapat menarik minat masyarakat agar mendapatkan kepercayaan bahwa sekolah yang bersifat madrasah lebih menjanjikan masa depan. Untuk itu diperlukan suatu fungsi humas di dalam sekolah sebagai media sosialisasi.

Hubungan Masyarakat (HUMAS) berperan penting dalam proses penyelenggaraan pendidikan. Dalam hal ini, hubungan masyarakat (HUMAS) berfungsi di dalam untuk mendukung hubungan baik kepada masyarakat sehingga dengan adanya hubungan yang harmonis tersebut dapat membantu agar memperoleh dukungan publik dalam menyiapkan lulusan-lulusan Madrasah Tsanawiyah yang memiliki kemampuan profesional yang sesuai dengan kebutuhan jenjang berikutnya dan siap bersaing memasuki dunia pembelajaran sesuai dengan tujuan utama. Untuk itu dibutuhkan peran hubungan masyarakat (humas) untuk menjembatani antara sekolah dengan masyarakat. Manajemen Madrasah Tsanawiyah didesain untuk mencapai tujuan utama secara efektif dan efisien, yaitu menyiapkan lulusan yang siap memasuki dunia pendidikan selanjutnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data bahwa di MTs Al-Amiriyyah Blokagung mempunyai fungsi bagian humas meskipun belum berfungsi secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengurus humas yang mempunyai fungsi ganda seperti merangkap sebagai guru mata pelajaran dan kurikulum, kurang maksimalnya kegiatan promosi serta penggunaan media komunikasi humas.

Permasalahan saat ini yaitu adanya opini masyarakat yang menyatakan bahwa MTs al-Amiriyyah Blokagung merupakan pilihan terakhir setelah sekolah-sekolah SMP Negeri yang lainnya, karena sebagian para siswa lulusan SD yang tidak diterima di SMP Negeri pilihan sekolah berikutnya adalah Madrasah Tsanawiyah yang hanya dianggap sebagai sekolah bagi mereka yang kemampuan belajarnya kurang. Oleh karena itu, lulusan Madrasah Tsanawiyah dipandang tidak sebaik para lulusan SMP Negeri, hal tersebut berdampak negatif terhadap citra madrasah

## **2. Masalah penelitian**

Masalah di dalam penelitian berdasarkan penelitian awal bahwa saat ini yaitu adanya opini masyarakat yang menyatakan bahwa MTs Al-Amiriyyah Blokagung merupakan pilihan terakhir setelah sekolah-sekolah SMP Negeri yang lainnya, karena sebagian para siswa lulusan SD yang tidak diterima di SMP Negeri pilihan sekolah berikutnya adalah MTs. MTs hanya dianggap sebagai sekolah bagi mereka yang kemampuan belajarnya kurang. Oleh karena itu, lulusan MTs dipandang tidak sebaik para lulusan SMP Negeri, hal tersebut berdampak negatif terhadap citra madrasah. Hal tersebut menjadi masalah penelitian yang menarik untuk diteliti.

## **3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui peran manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi.

- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, model interatif jenis studi kasus yakni memaparkan temuan penelitian yang dikonfirmasi dengan teori penelitian dengan menggunakan analisis, landasan teori sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Menurut Meleong (2014) pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif studi kasus interatif model dengan pengamatan, wawancara dan pengolahan data. Sebabnya peneliti ingin mendeskripsikan dan menggambarkan bagaimana manajemen humas di Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah Blokagung.

Pada penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah (MTsA) Blokagung Tegalsari Banyuwangi. Adapun waktu penelitian Januari-Mei 2022.

Alasan peneliti menggunakan model analisis interatif dilakukan melalui 3 tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data. model menggunakan interatif model study kasus yaitu menggunakan analisis data dan hasil pemantauan lapangan secara langsung agar mudah dan sangat akurat. Studi kasus sebagai proses pengumpulan data dari kejadian yang terjadi dalam sebuah Pendidikan untuk dijadikan informasi sehingga memperoleh hasil atas penelitian yang dilakukan.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah (MTsA) Blokagung Tegalsari Banyuwangi. Adapun waktu penelitian Januari-Mei 2022. Karena Lembaga tersebut menerapkan teori manajemen hubungan masyarakat sebagaimana yang diungkapkan oleh Mufa Izah (2017) bahwa manajemen

hubungan masyarakat memakai dua metode yaitu: metode publisitas dan metode priklanen.

### **3. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian ini kehadiran peneliti adalah untuk menemukan permasalahan dalam implementasi manajemen humas di MTs Al-Amiriyyah Blokagung Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan kualitatif maka dari itu peneliti harus hadir sendiri kelapangan.

### **4. Data dan sumber data**

Data dalam penelitian ini adalah data kuliitatif yang bersifat non angka, sedangkan sumber data dalam penelitian ini ada sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan data atau informasi asli yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya. Sumber data primer diperoleh dari wawancara dan observasi. Data skunder merupakan data pendukung atau sebagai data pelengkap dari data primer Sumber data sukender diperoleh dari dokumentasi dan arsip kegiatan berbentuk laporan maupun gambar.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Wawancara (*interview*) berupa tanya jawab terkait implementasi manajemen humas di MTs Al-amiriyyah Blokagung Banyuwangi agar mendapatkan informasi tentang hubungan masyarakat untuk menciptakan citra madrasah secara langsung dan luas juga dapat dengan mudah dipahami sehingga sesuai dengan kenyataan yang ada. Selain itu metode wawancara lebih jelas dan mudah diterapkan.

Observasi Menurut Sugiono (2010: 300). Observasi adalah metode menganalisis secara langsung dengan mencatat secara sistematis dan mengamati suatu individu atau kelompok tertentu. Pengamatan langsung terhadap kondisi implementasi manajemen humas yang ada di MTs Al-amiriyyah Blokagung Banyuwangi. Sehingga mendapat informasi yang sangat akurat dan terbukti kebenarannya karena kita bisa melihat langsung bagaimana kondisi dimadrasah.

Dokumentasi Menurut Suharsimi Arikunto (2016:27). Dokumentasi adalah metode penelitian yang berhubungan dengan hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, agenda, prasasti dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar, peraturan, karya seni dan film. Penelitian ini dilakukan dengan data yang dihasilkan dari lapangan yakni santri pondok pesantren darussalam banyuwangi. Berupa arsip, gambar, laporan kegiatan implementasi manajemen humas di MTs Al-amiriyyah Blokagung Banyuwangi yang mendukung kefalian data apakah benar atau tidak. Maka dari itu arsip, gambar, laporan kegiatan sangat diperlukan sebagai kebenaran dalam suatu penelitian.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Ruslan (2005:10) peran utama hubungan masyarakat ada empat yaitu: Sebagai *communicator* yang dimana hubungan masyarakat Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah berperan sebagai penghubung antara organisasi atau Lembaga yang diwakili. Membina (*relationship*) yang artinya hubungan masyarakat Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah harus mampu membina hubungan antara madrasah dengan Yayasan ataupun madrasah dengan Lembaga, hal ini untuk mencegah adanya informasi yang tidak tersalurkan keseluruh pihak. Mendukung (*Back up*) Dalam organisasi sangat dibutuhkan suatu dukungan yang besar baik dari atasan maupun dari bawahan agar mampu menyelesaikan tugas dengan maksimal. *Corporate Image* yang artinya hubungan masyarakat Madrasah Tsanawiyah Al-Amiriyyah harus mampu menciptakan image madrasah yang baik dan dikenal seluas mungkin.

Citra merek (*brand image*) bahwa dapat dikatakan sebagai jenis asosiasi yang muncul dihati konsumen ketika melihat sebuah merek tertentu, dalam hal merupakan aspek tambahan komunikasi pemasaran terpadu, yang mana hal tersebut secara sederhana dapat muncul dalam berbentuk pemikiran atau citra tertentu yang dikaitkan dengan suatu merek. (Harini, 2014) Citra madrasah harus ditanamkan pada konsumen agar madrasah dapat keuntungan sesuai yang diinginkan madrasah dan konsumen dan juga konsumen dapat terbayang bayang

oleh madrasah karena keunggulan yang dimiliki madrasah dengan hal itulah citra madrasah akan terlihat oleh konsumen sehingga dapat memperoleh cerminan citra yang baik dimata madrasah.

Kekuatan nilai merek (*brand values*) sebuah produk merupakan, segala sesuatu yang ditawarkan ataupun dijanjikan kepada masyarakat" dalam proses pemasaran yang dilakukan, berbagai upaya yang dilakukan untuk membangun atau meningkatkan kesadaran merek perusahaan atau lembaga agar menjadi pilihan khalayak, dengan memperkenalkan produk kepada masyarakat, membangun citra (*image*) yang kuat dan dapat dipercaya dan memiliki nilai menguntungkan dan mampu memberikan solusi sesuai kebutuhan masyarakat. (Purwanto dan Achmad Muhammad, 2015)

Ada dua metode *branding image* menurut Mufa'izah : 2017 yaitu: Metode publisitas Metode ini sebagai penyebaran image yang digunakan humas untuk meningkatkan citra sekolah misalnya publikasi kegiatan penting misalnya mengadakan perlombaan, bersih-bersih desa, dan kegiatan sosial-sosial lain yang dimana hal itu untuk meningkatkan kesadaran diri layanan agar memperoleh perhatian dari publik. Sehingga proses ini sangat penting untuk dilakukan agar madrasah atau sekolah bisa dilihat oleh orang. Karena melihat atau mengenalkan madrasah kepada publik itu bukanlah hal yang mudah. Metode ini memiliki dua manfaat yaitu: Membangun kredibilitas untuk menarik minat dan membuat madrasah menjadi perhatian publik

Metode periklanan adalah suatu metode yang digunakan untuk memberitahukan kepada konsumen tentang sesuatu dan mengajak mereka melakukan sesuatu yang diinginkan humas. Metode ini humas akan lebih mudah mengenalkan image sekolah dengan: Iklan cetak, Penyelenggaraan event, Iklan sosial media, Banner/baleho dan sebagainya. Metode-metode diatas baik publikasian kegiatan ataupun periklanan akan sangat membantu madrasah mengenalkan diri madrasah agar konsumen melakukan sesuatu seperti yang diinginkan humas.

#### **D. Kesimpulan**

## 1. Kesimpulan

Implementasi mengenai manajemen hubungan masyarakat, Hubungan masyarakat sangat mempengaruhi maju atau tidaknya suatu Lembaga Pendidikan karena manajemen hubungan masyarakat yang mengatur dan menentukan ahir pada sebuah Pendidikan. Dan maju atau tidaknya suatu Lembaga atau organisasi sangat bergantung pada hubungan masyarakat.

Factor pendukung dan penghambat

### a) Factor pendukung

Adapun factor pendukung humas adalah Support dari kepala madrasah, yang mana kepala sekolah sangat mempercayakan penuh tanggung jawab tersebut kepada humas. Sehingga secara tidak langsung hal ini sangat memotivasi kerja humas. Selain itu dana untuk pelaksanaan strategi humas berjalan lancar sehingga agenda yang di adakan humas cepat terlaksana. Adapun hadiah untuk humas itu sendiri yakni berupa piagam sebagai top humas yang mana telah mencapai kinerja yang professional.

### b) Factor penghambat

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data bahwa fungsi bagian humas meskipun belum berfungsi secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengurus humas yang mempunyai fungsi ganda seperti merangkap sebagai guru mata pelajaran.

Permasalahan yang harus di perhatikan yaitu adanya opini masyarakat yang menyatakan bahwa MTs merupakan pilihan terakhir setelah sekolah-sekolah SMP Negeri yang lainnya, karena sebagian para siswa lulusan SD yang tidak diterima di SMP Negeri pilihan sekolah berikutnya adalah Madrasah Tsanawiyah yang hanya dianggap sebagai sekolah bagi mereka yang kemampuan belajarnya kurang. Oleh karena itu, lulusan Madrasah Tsanawiyah dipandang tidak sebaik para lulusan SMP Negeri, hal tersebut berdampak negatif terhadap citra madrasah.

## 2. Implikasi Penelitian

Implikasi yang perlu di perhatikan sebagai berikut:

Implikasi Teoritis

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa **Public relation** atau humas pada MTs Al-Amiriyyah Blokagung mempunyai sebuah planing dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program Pendidikan.
- b. Penelitian ini juga di tujukan Bahwa humas sekolah tidak hanya mengatur masalah hubungan terhadap sekolah saja tapi juga memastikan bahwa kerjanya telah sesuai target dan dipandang baik oleh masyarakat.

#### Implikasi Praktis

Implikasi praktis pada humas sekolah MTs Al-Amiriyyah Blokagung adalah suatu bentuk pengupayaan yang perlu di upayakan oleh humas itu sendiri dalam rangka menggapai target atau sasaran yang diharapkan yang mana hal ini dapat meningkatkan *branding image* seperti humas harus mengawasi siswa 24 jam dikarenakan siswa kebanyakan dari pondok pesantren. Dari hal tersebut humas memutuskan harus bekerja dan memantau sekaligus menginformasikan kepada wali apa yang terjadi dan apa kegiatan yang dilakukan. Dari hal tersebut wali ataupun masyarakat akan percaya akan berita yang di sampaikan humas sekolah.

### 3. Keterbatasan Penelitian

Setelah dilakukan observasi dan wawancara dalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang bisa dijadikan sebagai peluang bagi kajian peneliti selanjutnya. Keterbatasan penelitian ini antara lain adalah keterbatasan waktu yang singkat sehingga hal tersebut memberi kontribusi yang rendah terhadap hasil dari penelitian ini yang mana pada penelitian ini peneliti hanya tugas humas dan cara menjalin hubungan terhadap pelanggan saja belum pada cara meminimalisir kesalahan humas sendiri.

### 4. Saran

Berdasarkan pengamatan dan analisis peneliti, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar layanan berbasis pelanggan yang dibangun di MTs Al-Amiriyyah Blokagung bisa semakin baik dan mampu meningkatkan jumlah peserta didik, menciptakan loyalitas pelanggan. Hal-hal tersebut diantaranya:

1. Humas diharapkan mampu menciptakan iklim kerja yang baik agar seluruh kegiatan, target dan agenda sebagai faktor internal sekaligus menarik dimata konsumen dalam memberikan layanan kepada peserta didik.
2. Meningkatkan Implementasi HUMAS pada lembaga pendidikan untuk sumber daya yang dimiliki dalam mengidentifikasi, menarik, memperoleh, memberitakan, mempertahankan, dan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang sudah ada sehingga terbentuk menjadi pelanggan yang punya loyalitas terhadap Lembaga dan pandangan yang baik terhadap Lembaga.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Alcha (2004) *tentang hubungan sekolah*

Anggoro, linggar. 2005 *profesi kehumasan serta aplikasinya di Indonesia.*

Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunti, sudarsimi. 2012 *menejemen Pendidikan* Yogyakarta: Aditya media.

Arikunto, sudarsimi. 2010 *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik.*

Jakarta: rineka cipta

Darajat, raden mauli, and pondok modern darussalam' *peran humas pondok modern, (PMDG) dalam membangun Lembaga Pendidikan.*

F. Rachmadi (1992: 21) *menejemen humas dalam menciptakan citra sekolah.*

Jakarta: Rineka cipta

F. Rachmadi (1992: 23) *Tugas Pokok Humas* Jakarta: Rineka Cipta

Karwanto (2014) *Menejemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pencitraan Sekolah* surabaya

Mufa'izah (2017) *Metode Branding Image*

Munandar (1992:9) *hubungan masyarakat*

Muntahar (1985:5) *dasar pengertian humas*

PP No. 29 Bab XI pasal 27 *penyusunan program humas*

PP RI No 19 Tahun 2005 Tentang *SNP Bab VIII standar Pengelolaan Pasal 49 Ayat 1*

R. Sudiro Muntahar. 1985 *humas sebagai suatu kegiatan usaha*

Ruslan, rosandy. 2007 *menejemen politic relation dan komunikasi* Jakarta: Raja grafindo

Rosady Ruslan (2005: 10) *Empat Peran Utama Hubungan Masyarakat* Jakarta: Raja grafindo

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Suryiosubroto (2004) *menejemn Pendidikan di sekolah*. Jakarta: Rineka cipta

Undang-undang Repuplik Indonesia No. 19 tahun 1999 Tentang Otoda 11ayat  
2

Undang-undang Repuplik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS

Yin Robert, k. (1984) *Case Study Research, Design And Methods Sage Publication* Beverly-Hills.