

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Manajemen Humas

1. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen hubungan masyarakat secara umum diartikan sebagai fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publik (masyarakat), publik internal (guru, karyawan, dan siswa) dan publik eksternal (orang tua siswa, masyarakat, institusi lain).⁵

Menurut Subairi manajemen hubungan masyarakat adalah suatu kegiatan yang direncanakan untuk mendorong dan mempengaruhi masyarakat melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial berdasarkan komunikasi keduanya untuk mendapatkan manfaat dari kedua belah pihak.⁶ Karena lembaga pendidikan bukan hanya tanggung jawab pihak sekolah melainkan merupakan tanggung jawab masyarakat juga.

Manajemen public relations merupakan penerapan fungsi-fungsi dasar manajemen dalam kegiatan public relation.⁷ Maksudnya semua kegiatan yang dilakukan didalam hubungan masyarakat dilakukan dengan proses fungsi-sungsi manajemen. Pengertian

⁵ Parhan, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pondok Pesantren"(Tesis MA, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), 25-24.

⁶ Subairi, "Kerangka Kerja Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Menciptakan madrasah unggul", *Journal Of Islamic Education Management*, 2 (2019), 105.

⁷ Dian Iskandar Jaelani, "Manajemen Public Relations (Humas) Pendidikan Islam", *Kajian Tematik Al Quran dan Hadist*, 3 (2018), 63.

tersebut juga selaras dengan pengertian manajemen menurut pendapat Ruslan.

Menurut Ruslan manajemen hubungan masyarakat adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, pengkomunikasian serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari suatu organisasi yang diwakilinya.⁸

Manajemen Humas adalah pengaturan tentang hubungan masyarakat (internal dan eksternal) berkaitan dengan citra lembaga pendidikan, agar image dan kualitas tetap mendapat perhatian masyarakat bahkan mengalami perubahan dan pengembangan yang lebih baik.⁹

Manajemen public relations bisa mencakup, manajemen terhadap seluruh kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh organisasi. Manajemen terhadap kegiatan-kegiatan yang lebih spesifik atau berupa satuan-satuan kegiatan kehumasan. Misalnya, pengelolaan peristiwa khusus (special even), pengelolaan penerbitan internal, pengelolaan kunjungan perusahaan oleh para wartawan, pengelolaan konferensi pers, dan lain-lain.¹⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Humas adalah penerapanan fungsi-fungsi manajemen kepada seluruh kegiatan humas seperti perencanaan, pengorganisasian,

⁸ Muhammad Nur Hakim, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1 (2019), 125.

⁹ Maskur, *Manajemen Humas.*, 18.

¹⁰ Jaelani, *Manajemen Public Relations.*, 63-64

pengkomunikasian serta pengkoordinasian terutama dalam kegiatan humas terkait citra lembaga.

2. Fungsi-Fungsi Manajemen Humas

Menurut menurut usman yang dikutip oleh Zuriatin fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.¹¹

Menurut George R. Terry fungsi-fungsi manajemen meliputi planning, organizing, actuating, controlling.¹² Menurut Irfan Afandi fungsi-fungsi manajemen humas dapat diimplikasikan dengan Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi.¹³ Adapun dalam mengaplikasikannya menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan.

1. Perencanaan Humas

Fungsi pokok manajemen humas meliputi fungsi perencanaan, yaitu meliputi kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang yang diperlukan, dan berapa jumlah biaya.¹⁴ Pendapat tersebut juga selaras dengan pendapat Mondy dan Premeaux terkait perencanaan.

¹¹ Zuhriatin, "Manajemen Publik Relation Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah", *Jurnal Pendidikan Islam*, 3 (2018), 2.

¹² Rusydi Ananda dan Oda Kinata Banurea, *Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan* (Medan: CV. Widya Puspita, 2017), 4.

¹³ Irfan Afandi, "Manajemen Humas dalam Membangun Citra Sekolah" (Tesis MA, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2018), 26-32.

¹⁴ Ira Nur Handini, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Pencitraan Sekolah", *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(April 2014), 14.

Menurut Mondy & Premeaux menjelaskan “*planning is the process of determining in advance what should be accomplished and how it should be realized*”. Perencanaan merupakan proses menentukan apa yang seharusnya dicapai dan bagaimana mewujudkannya dalam kenyataan. Berarti didalam perencanaan ditentukan apa yang akan dicapai dengan membuat rencana dan cara-cara melakukan rencana untuk mencapai tujuan yang ditetapkan para manajer di setiap level manajemen .¹⁵

Dalam penyusunan perencanaan humas, harus terdapat hubungan erat antara tujuan program yang ditetapkan dengan sasaran yang dituju dan strategi yang dipilih. Hal yang terpenting adalah bahwa strategi dipilih untuk mencapai suatu hasil yang dinyatakan dalam tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan garuda¹⁶

Menurut Linggar Anggoro yang dikutip oleh Parhan ada beberapa alasan pentiag perlu adanya perencanaan

- a. Untuk menentukan target-target humas yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas hasil yang diperoleh
- b. Untuk menghitung jumlah jam kerja dan berbagai biaya
- c. Untuk menentukan prioritas yang penting untuk menentukan jumlah program dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan program humas yang telah diprioritaskan

¹⁵ Candra Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Perdana Publishing, 2016), 27-28

¹⁶ Faiz dan Didik Rahwiniyanto, "Humas Dalam Perspektif Antologis: Tinjauan fungsional Manajemen Humas", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2 (2019), 13.

- d. Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan pelaksanaan dalam rangka mencapai sebuah tujuan sesuai dengan jumlah dan kualitas personel yang ada, serta berbagai daya dukung dari berbagai peralatan fisik seperti peralatan kantor, mesin cetak, kamera, kendaraan serta anggran yang tersedia.¹⁷

Dari pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa perencanaan humas adalah suatu proses untuk menentukan apa yang harus di capai oleh organisasi dan membuat rencana untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

2. Pengorganisasian Humas

Pengorganisasian humas merupakan kegiatan menentukan dan memilih siapa yang ditunjuk untuk menjalankan sebuah tugas kehumasan, tentunya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh orang yang ditunjuk tersebut. Dengan kata lain, pengorganisasian berarti memilih dan menempatkan seseorang yang sesuai dengan bidang keilmuan dan kemampuannya.¹⁸ Pendapat tersebut juga selaras dengan pengorganisasia menurut Gibson, et. al.

Pengorganisasian menurut Gibson, et. al. yang dikutip oleh Yusuf Hadijaya meliputi semua kegiatan manajerial yang dilakukan untuk mewujudkan kegiatan yang direncanakan menjadi suatu struktur tugas, wewenang, dan menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai tujuan yang inginkan suatu organisasi. Dalam

¹⁷ Parhan, Manajemen Humas., 46.

¹⁸ Ibid 47

pengorganisasian bukan hanya mengidentifikasi jabatan dan menentukan hubungan antar komponen organisasi tersebut, namun yang paling penting adalah mempertimbangkan orang-orangnya dengan memperhatikan kebutuhannya agar berfungsi dengan baik. Di samping itu, pengorganisasian dapat diartikan sebagai kegiatan pembagi tugas-tugas pada orang yang terlibat dalam kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.¹⁹

Dari pendapat diatas, untuk melaksanakan setiap program humas sangat membutuhkan pengorganisasian terutama dalam pengelompokkan tugas-tugas, wewenang dan kepada siapa tugas-tugas tersebut dapat di berikan, karena tidaklah mungkin suatu program dapat dilaksanakan satu orang saja.

Menurut pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengorganisasi humas adalah kegiatan menentukan tugas yang harus di kerjakan dan memberikan tugas kepada orang yang sesuai dengan bidangnya agar sebuah tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien

3. Pelaksanaan Humas

Menurut Qoimah, pelaksanaan humas yakni melaksanakan kegiatan yang telah dipersiapkan sebelumnya di dalam perencanaan dan diusahakan dapat terlaksana.²⁰

Pelaksanaan humas merupakan tahap perealisasiian rencana kegiatan humas yang telah ditentukan sebelumnya serta

¹⁹ Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2012), 16.

²⁰ Qoimah, "Membangun Pelayanan Publik Yang Prima: Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan di lembaga Pendidikan", *Islamic Management*, 1 (2018), 201.

mengerahkan segala sumberdaya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

Pelaksanaan humas masyarakat adalah tahap pengimplementasian rencana program hubungan masyarakat yang telah ditentukan sebelumnya didalam perencanaan humas.²¹

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan humas adalah suatu kegiatan nyata yang merupakan implikasi dari apa yang sudah direncanakan serta mengerahkan segala sumberdaya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia untuk mencapai tujuan organisasi

4. Evaluasi Humas

Evaluating adalah proses pengawasan dan pengendalian performa madrasah untuk memastikan bahwa jalannya penyelenggaraan kegiatan disekolah telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.²²

Menurut Robinson yang dikutip oleh Irfan Afandi evaluasi adalah proses monitoring aktifitas-aktifitas untuk mengetahui apakah individu-individu dan organisasi itu sendiri memperoleh dan mempermanfaatkan sumber-sumber secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan dan memberikan koreksi bila tidak tercapai.²³

²¹ Parhan, Manajemen Humas., 50.

²² Hermawati, “ Strategi Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Madrasah Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Lubuk Pakam” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2017), 19.

²³ Afandi , Manajemen Humas., 31.

Pendapat tersebut juga selaras dengan pendapat mashur yang dikutip oleh Qoimah bahwa evaluasi diartikan sebagai suatu penilaian (evaluation) atau pengukuran (instrument) terhadap sebuah perencanaan yang telah dilakukan pada pertengahan, akhir bulan atau tahun²⁴

Menurut Scott M, Cutlip, Allen H. Center, Glen M.Broom yang dikutip oleh Nuzlah, et. al. bahwa evaluasi kehumasan dapat dibagi atas tiga tahapan utama, yaitu:

- a. Evaluasi tahap persiapan
- b. Evaluasi tahap pelaksanaan
- c. Evaluasi tahap dampak atau efek.²⁵

Evaluasi tahap persiapan memberikan penilaian atas kualitas informasi dan kecukupan informasi serta perencanaan strategis yang telah dilakukan, evaluasi tahap pelaksanaan menilai kelengkapan taktik dan kecukupan usaha yang telah dilakukan, evaluasi terhadap dampak memberikan penilaian atas efek yang dihasilkan dari suatu program yang telah dilaksanakan

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses pengawasan dan pengendalian untuk memastikan

²⁴ Qoimah, *Membangun Pelayanan Public*,201

²⁵ Nuzlah Aulia, et. al, *Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat*’, *Jurnal Pendidikan Intelektium*, 1 (2020), 32-33.

apakan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan yang direncanakan serta memberikan koreksi jika tidak sesuai.

B. Tinjauan Tentang Citra

1. Pengertian Citra

Citra adalah tujuan utama setiap organisasi dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia public relations. Oleh karena itu citra sangat penting serta harus dijaga agar tetap baik di mata publik, baik internal maupun eksternal.²⁶

Menurut Frank Jefkins dalam buku *Public Relations Technique*, definisi citra secara umum citra diartikan sebagai kesan individu terhadap apa yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman, Citra adalah sebagian gambaran yang dimiliki setiap orang mengenai pribadi organisasi.²⁷

Menurut Hidayat dan Machali, citra adalah impresi perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, suatu obyek, orang atau lembaga. Sedang menurut Kotler, citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan pengaruh yang didapatkan seseorang dari suatu obyek.²⁸ Pendapat tersebut juga selaras dengan pendapat Bill Canton

²⁶ Mohammad Thoha dan Ika Nurul Jannah, “Publik Relation Dan Pembangunan Citra Agamis”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2 (2019), 36.

²⁷ Setyawan, *Analisis Program Unsyiah.*, 7.

²⁸ Siti Maamarah, “Strategi Peningkatan Mutu Dan Citra (Image) Sekolah”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3 (2016), 117

Menurut Bill Canton dalam Sukantendel yang dikutip Rozanah Ahlam Fadiyah mengatakan bahwa citra adalah “*image: the impression, the feeling, the conception which the public has of a company; a consciously created impression of an object, person or organization* “ (citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi).²⁹

Citra merupakan suatu yang abstrak dan tidak dapat diukur matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil nilai yang positif dan negatif. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan rasa hormat, kesan yang baik menguntungkan terhadap citra suatu lembaga yang diwakili oleh humas. Sedangkan menurut Rosady Ruslan, citra (image) yaitu suatu gambaran yang ada di dalam benak seseorang sehingga citra dapat berubah menjadi buruk atau negatif, apabila kemudian ternyata tidak didukung oleh kemampuan atau keadaan yang sebenarnya.³⁰

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa citra adalah kesan publik untuk suatu organisasi yang sengaja dibentuk dan tidak bisa diukur secara matematis namun bisa dirasakan dari hasil nilai yang positif dan negatif yang mana penilaian tersebut dapat berubah jika tidak sesuai dengan keadaan.

2. Komponen Pembentukan Citra

Menurut Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto terdapat empat komponen pembentukan yaitu persepsi, kognisi, motivasi dan sikap.

Hal tersebut juga senada dengan pendapat Nimoeno yang dikutip oleh

²⁹ Ahlam Fadiyah, Peran Humas., 28.

³⁰ Saipul Annur dan Ulia Audina, “Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang”, *Nuansa*, 12 (2019), 260.

Dolly Indra Syahputra, bahwasannya ia berpendapat bahwa komponen dalam pembentukan citra yaitu mulai dari persepsi, kognisi, motivasi dan sikap.³¹

- a. Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif tergantung pada informasi yang diberikan³²
- b. Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri terhadap stimulus yang didapat yang mana keyakinan tersebut akan timbul apabila individu di berikan informasi-informasi yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.³³
- c. Motivasi yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

³¹ Dolly Indra Syahputra, "Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara)", (Skripsi, Universitas Medan Area, Medan, 2018) 31

³² Saiful Dan Ulia, Peran Humas., 261

³³ Dolly, Peran Humas., 31

- d. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan prilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk prilaku dengan cara-cara tertentu. Sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra.³⁴

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa proses pembentukan citra menunjukkan bagaimana stimulus (rangsang) di amati dan di maknai sehingga dapat mempengaruhi sikap individu. Proses pembentukan citra pada ahirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan, atau prilaku tertentu.

3. Indikator Lembaga Yang Memiliki Citra Positif.

Menurut anggoro citra yang baik tidak dapat dibeli tapi didapatkan oleh lembaga yang memiliki reputasi bagus umumnya memiliki enam hal, yaitu

- a. Hubungan baik dengan pemuka masyarakat.
- b. Hubungan positif dengan pemerintah setempat.
- c. Resiko krisis yang lebih baik.
- d. Rasa kebanggaan dalam organisasi dan diantara khalayak sasaran.

³⁴ Ibid 32

- e. Saling pengertian antara khalayak sasaran baik internal maupun eksternal.
- f. Meningkatkan kesetiaan para staff perusahaan.³⁵

³⁵ Saiful Dan Ulia, Peran Humas., 270