

**PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA
DI MIN 1 KUTAI TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur
Sebagai Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**



Oleh:

**DILLA SAFITRI WULANDARI
NIM: 20.1.12.027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN TARBIYAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA
KUTAI TIMUR
2024**



Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020

Alamat : Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662

Website: <http://www.stai-kutim.ac.id> E-mail: admin@stai-kutim.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

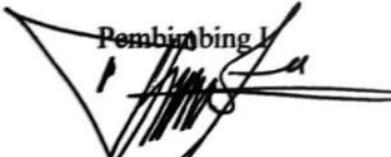
Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i :

Nama : Dilla Safitri Wulandari
NIM : 20.1.12.027
Jurusan : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MIN 1 KUTAI
TIMUR**

Dengan ini saya mohon agar Naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Mahfud Ifendi, M.Pd.I

Sangatta, 29 Juni 2024
Pembimbing II

Muh. Ibnu Faruk Fauzi, M.Pd.I

Mengetahui,
Ketua Jurusan Tarbiyah

Miftakul Rizal Mubaidillah, M.Pd.I



Yayasan Perguruann Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR
TERAKREDITASI B
Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal
13 Juni 2020
Alamat: Jln. Soekarno Hatta Sangatta Utara, Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662
Website: <https://www.staiskutim.ac.id>, Email: admin@staiskutim.ac.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MIN 1 Kutai Timur

Nama : Dilla Safitri Wulandari

Nim : 20.1.12.027

Jurusan : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Tarbiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Utara Kutai Timur pada tanggal **09 Juni 2024**, dinyatakan **LULUS** dengan predikat **PUJIAN**, dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Pendidikan (S.Pd)**.

Tim Sidang

1. Mahfud Ifendi, M.Pd.I.
Ketua Sidang
2. Sugiri, M.Pd.
Seketaris
3. Dr.Khojir, M.Si.
Penguji Utama
4. Faelasup, M.Pd.I.
Penguji I
5. Tri Velyna, M.Pd.
Penguji II

Tanda Tangan

Sangatta, 9 Juni 2024
Mengesahkan

Dr. Satriah, M.Pd.

PERNYATAAN

Nama : Dilla Safitri Wulandari
NIM : 20.1.12.027
Jurusan : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN MASYARAKAT
TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI MIN 1
KUTAI TIMUR**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikiran yang sudah (pernah) ditulis / diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini.

Sangatta, 23 Mei 2024

Yang menyatakan,



681AKX001784480

Dilla Safitri Wulandari

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Atas dukungan orang dari orang-orang tercinta akhirnya dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Untuk cinta pertama saya, Ayah Agus Tristiano, S.P dan Ibu Suharsi, beliau memang jauh dan tidak bisa menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Akan tetapi doa dan support beliau selalu menyertai penulis dan maka penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Untuk saudara saya, Adik Rissa Cantika Dewi yang selalu menyemangati saya dan menghibur saya walaupun hanya melalui video call. Dan semoga bisa memberikan dia pembelajaran atas perjalanan penulis selama ini.
3. Untuk Keluarga saya di Toko Langgan 7, kak Lilim Halimah, S.Pd dan Kak Muhammad, M.Pd yang menjadi orang tua saya ketika penulis menempuh pendidikan di Sangatta, dan keponakan saya tercinta kakak Fatima dan Zaini dan saudara saya seperjuangan yaitu Juju dan mbak Nimra yang selalu mensupport penulis selama semester akhir ini
4. Untuk Sahabat-Sahabat saya di Organisasi PMII Cabang Kutai Timur dan BEM STAI Sangatta yang selalu mendoakan yang terbaik dan mensupport saya untuk lekas wisuda.
5. Untuk teman saya rasa saudara, Aida Raga Putri, Syarifah Patmawati, Nur Asidah, Asnidar, Teddi Ardiansyah, Retno Septiani, dan seluruh teman KKN penulis Desa Suka Rahmat yang tidak pernah membiarkan saya kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Untuk seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya dan hanya Allah saja yang tahu, yang selalu mensupport dan mendoakan penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke islaman, sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia dan di akhirat kelak.

Suatu kebanggaan tersendiri, jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi peneliti, penyusunan skripsi merupakan tugas-tugas yang tidak ringan. Peneliti sadar banyak hambatan yang menghadang dalam penyusunan ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan peneliti sendiri, meskipun akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu peneliti menyampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Satriah, M.Pd. selaku ketua STAI Sangatta Utara Kutai Timur yang berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Program studi Manajemen Pendidikan Islam
2. Miftakhul Rizal M., M.Pd.I selaku ketua jurusan Tarbiyah STAI Sangatta Kutai Timur yang telah memberikan izin untuk membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Mahfud Ifendi, M.Pd.I selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI Sangatta Kutai Timur dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang berkenan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Muhammad Ibnu Faruk Fauzi, M.Pd. I selaku dosen pembimbing II yang berkenan membantu peneliti mengevaluasi kebenaran pada sistematika penulisan skripsi ini baik dari waktunya dan tenaganya.

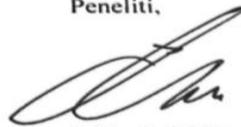
4. Muhammad Ibnu Faruk Fauzi, M.Pd. I selaku dosen pembimbing II yang berkenan membantu peneliti mengevaluasi kebenaran pada sistematika penulisan skripsi ini baik dari waktunya dan tenaganya.
5. Para dosen dan staff karyawan di lingkungan program studi Manajemen Pendidikan Islam Jurusan Tarbiyah yang telah membantu dan membina penulis selama belajar di STAI Sangatta Kutai Timur.
6. Sahabat – sahabati saya di organisasi baik internal kampus yaitu BEM STAI Sangatta maupun eksternal kampus yaitu PMII Cabang Kutai Timur bahkan teman kelas saya yang selalu senantiasa mendukung dan memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. MIN I Kutai Timur dan Kementrian Agama Kutai Timur yang selalu membantu dan memudahkan segala hal dalam penelitian saya untuk menyudsun skripsi ini baik dari waktu dan tenaganya semoga Allah yang membalas semuanya.

Atas jasa-jasa mereka, peneliti hanya dapat memohon doa semoga amal mereka diterima di sisi Allah SWT dan mendapat balasan pahala yang lebih baik serta mendapatkan kesuksesan baik itu di dunia maupun di akhirat kelak.

Peneliti dalam hal ini juga mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. *Aamiin.*

Sangatta, 23 Mei 2024

Peneliti,



Dilla Saftri Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional.....	8
C. Perumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	13
A. Deskripsi Teori	13
1. Manajemen Hubungan Masyarakat	13
a. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat	13
b. Fungsi Manajemen Hubungan Masyarakat.....	16
c. Konsep Humas Mengembangkan Lembaga Pendidikan.....	19
d. Tujuan Penerapan Humas terhadap Lembaga Pendidikan.....	22
e. Jalur – Jalur Komunikasi Sekolah dan Masyarakat	23
f. Prinsip – prinsip Keterlibatan Humas	25

2. Kepuasan Orang Tua Siswa	26
a. Pengertian Kepuasan Orang Tua Siswa	26
b. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan	28
c. Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	31
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan	33
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	36
C. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
B. Waktu dan Tempat Penelitian	41
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	42
D. Variabel Penelitian dan Indikator	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Uji Instrumen Penelitian.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Objek Penelitian.....	59
B. Deskripsi Data dan Pengujian Hipotesis	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	110
D. Keterbatasan Penelitian	112
BAB V PENUTUP	114
A. Simpulan.....	114

B. Saran..... 114

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN
BIODATA PENELITI**

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi dalam skripsi ini mengacu pada SKB Menteri Agama dan Menteri P dan K Republik Indonesia No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
ا	Alif	Tidak didefinisikan
ب	Ba	B
ت	Ta	T
ث	Tsa	Ts
ج	Jim	J
ح	Ha	H
خ	Kha	Kh
د	Dal	D
ذ	Dzal	Dz
ر	Ra	R
ز	Za	Z
س	Sin	S
ش	Syin	Sy
ص	Shad	Sh
ض	Dhad	Sh
ط	Tha'	Th

ظ	Zha'	Zh
ع	'Ain	'
غ	Gain	G
ف	Fa	F
ق	Qaf	Q
ك	Kaf	K
ل	Lam	L
م	Mim	M
ن	Nun	N
و	Wau	W
ها	Ha	H
ء	Hamzah	'
ي	Ya	Y

2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf/transliterasinya berupa huruf dan tanda, contoh:

Contoh:

قال - qāla

رمي - ramā

قيل - qīla

يقول - yaqūlu

3. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- a. Ta' Marbutah hidup
Ta' Marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta' Marbutah mati
Ta' Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضة الاطفال raudatul al-atfal

4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل - Ar-Rajulu

الشمس - Asy-Syamsu

البديع - Al-Badi'u

السيدة - As-Sayyidatu

القلم - Al-Qalamu

الجلال - Al-Jalālu

5. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisaa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَ مَرْسَهَا - Bismillāhi majrehā wa mursāhā.

DAFTAR SINGKATAN

NO	SINGKATAN	KETERANGAN
1.	QFD	Quality Fuction Deployment
2.	SWT	Subhanahu Wa ta`ala
3.	SAW	Shallallahu `alaihi wasallam
4.	UUD	Undang-Undang Dasar
5.	KKN	Kuliah Kerja Nyata
6.	SDM	Sumber Daya Manusia
7.	HUMAS	Hubungan Masyarakat

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Populasi Siswa Kelas 1-6.....	41
Tabel 2 Penyebaran Angket Sesuai Sampel	44
Tabel Variabel dan Indikator	45
Tabel 4 Hasil Jawaban Kuesioner X.P1	62
Tabel 5 Hasil Jawaban Kuesioner X.P2	62
Tabel 6 Hasil Jawaban Kuesioner X.P3	63
Tabel 7 Hasil Jawaban Kuesioner X.P4	63
Tabel 8 Hasil Jawaban Kuesioner X.P5	64
Tabel 9 Hasil Jawaban Kuesioner X.P6	65
Tabel 10 Hasil Jawaban Kuesioner X.P7	65
Tabel 11 Hasil Jawaban Kuesioner X.P8	66
Tabel 12 Hasil Jawaban Kuesioner X.P9	67
Tabel 13 Hasil Jawaban Kuesioner X. P10	67
Tabel 14 Hasil Jawaban Kuesioner X. P11	68
Tabel 15 Skor Hasil Angket Manajemen Hubungan Masyarakat (X).....	69
Tabel 16 Nilai Rata – rata Manajemen Hubungan Masyarakat (X).....	76
Tabel 17 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P1	76
Tabel 18 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P2.....	77
Tabel 19 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P3	77
Tabel 20 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P4.....	78
Tabel 21 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P5.....	78
Tabel 22 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P6.....	80
Tabel 23 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P7.....	80

Tabel 24 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P8	81
Tabel 25 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P9	81
Tabel 26 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P10	82
Tabel 27 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P11	82
Tabel 28 Hasil Jawaban Kuesioner Y. P12	83
Tabel 29 Skor Hasil Angket Kepuasan Orang Tua Siswa (X)	84
Tabel 30 Nilai Rata Rata Kepuasan Orang Tua Siswa (X)	92
Tabel 31 Uji Validitas Kuesioner Manajemen Hubungan Masyarakat (X).....	93
Tabel 32 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)	94
Tabel 33 Hasil Uji Reliabilitas	95
Tabel 34 Hasil Uji Normalitas.....	96
Tabel 35 Regresi Linier Sederhana	97
Tabel 36 Hasil Uji R dan R Square	107
Tabel 37 Interpretasi Nilai R	107
Tabel 38 Hasil Uji T Hitung	108
Tabel 39 Ringkasan Hasil Analisis Regresi	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam dunia pendidikan saat ini sangat cepat meningkat persaingan lembaga pendidikan, hal ini karena dilihat dari banyaknya siswa yang memilih untuk melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih berkualitas. Sekarang ini lembaga pendidikan semakin banyak bermunculan dan saling bersaing menunjukkan keunggulan masing-masing sekolah. Persaingan yang positif antar sekolah dapat dijadikan tolak ukur meningkatnya pendidikan di Indonesia. Mulai dari sekolah yang unggul dari akademik, non akademik, keterampilan maupun spiritualnya, dan masing masing mempunyai keunikan atau keunggulannya sendiri.¹

Masyarakat sebagai salah satu konsumen dari lembaga pendidikan terutama para orang tua yang sekarang ini lebih kritis dan realistis dalam memilih lembaga pendidikan.² Banyak masyarakat atau orang tua yang memilih sekolah yang unggul karena melihat dari perkembangan pendidikan di sekolah unggul yang mendapatkan sisi positifnya. Sekolah unggul terkadang menjadi pusat yang dijadikan tempat tujuan utama untuk melanjutkan jenjang berikutnya, sehingga di sekolah harus mengadakan

¹ Eka Wahyu Rachmawati, "Strategi Pemasaran Produk Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Di MI Ma'arif NU 1 Pageraji Banyumas," 2022.

² S. Purnomo, "104319-ID-Pengembangan-Sasaran-Visi-Dan-Misi-Hubun," *Jurnal Kependidikan* 3, no. 2 (2015): h.52–69.

seleksi dengan tujuan agar antara pengajar dan peserta didik tidak melewati batas standar sekolah pada umumnya.³

Sekolah yang memiliki citra sekolah yang unggul adalah sekolah yang memiliki image yang positif di mata masyarakat terutama orang tua peserta didik di suatu lembaga pendidikan itu sendiri. Citra sekolah unggul tidak didapatkan hanya karena ada peserta didik yang berprestasi saja, melainkan perlu beberapa hal yang bisa dijadikan evaluasi dan waktu untuk mendapatkan citra sekolah yang unggul. Semakin lama sekolah berdiri di tengah-tengah masyarakat berbanding juga prestasi maupun perkembangan peserta didik dari tahun ke tahun, maka terciptalah citra positif untuk sekolah tersebut.⁴

Terbentuknya citra sekolah unggul memang harus terjaga dari segala hal yang negatif. Untuk menjaga citra positif tersebut dibutuhkan profesionalisasi para praktisi Humas di lembaga pendidikan tersebut, karena peran dan fungsi Humas (*public relation*) tidak dapat dipisahkan dari opini publik. Citra sekolah unggul berkaitan dengan pendapat dari masyarakat. Dengan adanya manajemen Humas di sekolah, maka manajemen Humas yang paling berperan untuk berhubungan antar sekolah dengan masyarakat terutama orang tua peserta didik yang sangat berpengaruh terhadap citra sekolah karena orang tua termasuk dalam Humas eksternal yang dimana

³ Rahma Yulianti et al., "Analisis Motivasi Orang Tua Memilih Sekolah Berbasis Islam (Studi Kasus Smp Plus Ja-Alhaq Kota Bengkulu) Skripsi," no. 2 (2022): 259–67.

⁴Nafisatul Mukhafadlo and Nunuk Hariyati, "Strategi Kepala Sekolah Dalam Membangun Citra Positif Sekolah Madrasah Aliyah Swasta Tarbiyatut Tholabah Lamongan," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 10, no. 01 (2022): 213–30.

berperan sangat penting untuk pendidikan anak dan mencari sekolah yang unggul dari pada sekolah lainnya dan unggul yang dimaksud adalah dari programnya, pengajarannya, gurunya, bahkan komunikasi orang tua dengan guru, serta pembiayaan dan sarana prasarana lainnya..⁵

Lembaga sekolah sebaiknya melakukan pendekatan intens melalui komunikasi dan interaksi secara serius dengan masyarakat terutama orang tua. Selain menambah akseptabilitas sekolah dan memperkuat jaringan, juga menambah wawasan berharga dalam menentukan program unggulan yang dijadikan sekolah tersebut yang sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2003 perihal Sistem Pendidikan Nasional pasal 4 butir 6, menyatakan bahwa: pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan seluruh komponen rakyat melalui serta pada penyelenggaraan serta pengendalian layanan mutu pendidikan.⁶

Kemudian tentang peran masyarakat pada pendidikan dijelaskan di dalam UU Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional Pasal 54 Ayat (1) yang berbunyi: peran serta masyarakat pada pendidikan meliputi peran serta perseorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha, dan organisasi kemasyarakatan dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan.⁷

⁵Zeithml., “MEMBANGUN CITRA MADRASAH MELALUI PEMBERDAYAAN HUMAS DI MTs MADRASAH PEMBANGUNAN UIN JAKARTA,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 2013–15.

⁶UNDANG UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL, “Sistem Pendidikan Di Indonesia,” *Demographic Research* 49, no. 0 (2003): 1-33 : 29 pag texts + end notes, appendix, referen.

⁷Pasal 1 UU RI No. 20 Tahun 2003, “Undang Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003,” *UU Sisdiknas*, 2003, 1–21, www.hukumonline.com.

Selanjutnya Ayat (2) menyatakan bahwa masyarakat dapat berperan serta menjadi pelaksana serta penggunaan akibat pendidikan. Dalam hal ini, terlihat jelas bahwa sekolah dengan masyarakat terutama orang tua sangat erat kaitannya untuk menaikkan kualitas mutu pendidikan dan menjadikan citra suatu lembaga pendidikan menjadi baik dimasyarakat.¹

Apabila Humas melakukan pendekatan yang baik dengan masyarakat terutama orang tua siswa, Humas akan mengetahui apa yang diinginkan masyarakat sehingga sekolah dapat mengikuti keinginan ataupun harapan masyarakat.² Dengan begitu, sekolah berusaha untuk menjadi sekolah yang unggul di mata masyarakat dan memiliki rasa kepuasan yang ada pada setiap orang tua yang dilihat atau dirasakan pada manajemen Humas sekolah untuk memperkuat hubungan timbal balik antara sekolah dan masyarakat seperti bunyi surah Al Hujurat ayat 10 yaitu :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: "Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat."

¹Nur Adelia Yulianti AP and Ansar, "Manajemen Humas Dalam Penerapan Pembelajaran Daring Selama Pandemi COVID-19 Di SD Al-Bayyinah Makassar," *EDUSTUDENT: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pengembangan Pembelajaran* 2, no. 3 (2023): 180–89.

²Dio Lavarino & Wiyli Yustanti, "Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah," *Revista CENIC. Ciencias Biológicas* 152, no. 3 (2016): 28.

Jika diimplementasikan ke dalam manajemen Humas maka ayat di atas menjelaskan mengenai hubungan baik yang harus dijaga sesama manusia dan menghindari pertikaian maka dari itu sangatlah penting Humas didalam sekolah untuk menengahi apabila adanya permasalahan antara kedua belah pihak, menjadikan jembatan komunikasi antara sekolah dan masyarakat terutama orang tua untuk membahas tujuan bersama yaitu menunjang pendidikan yang sama sama mempunyai peranan baik sekolah maupun orang tua siswa.

Peran Humas sangat penting bagi citra sekolah yang menginginkan keunggulan dan opini publiklah yang menjadi jembatan untuk membangun citra sekolah yang unggul melalui rasa kepuasan orang tua terhadap program sekolah baik sisi positif atau negative dengan menjalin hubungan yang baik untuk timbal balik sekolah dan masyarakat. Melalui Humas lah pelaku Humas terutama orang tua akan bisa melihat dan mampu bekerja sama dalam membentuk citra sekolah yang unggul dimata masyarakat dan tidak hanya orang tua, sehingga bisa mempermudah khalayak umum untuk meyakinkan masyarakat bahwasannya sekolah itu memiliki citra positif dan bermutu.³

Fakta lapangan penelitian ini berdasarkan dari sumber data yang diperoleh dari Kementrian Agama Kabupaten Kutai Timur bahwa MIN 1 Kutai Timur adalah Madrasah atau Sekolah Dasar yang memiliki jumlah

³ Mohanis, "Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah," *Block Caving – A Viable Alternative* 21, no. 1 (2015): 1–9.

peserta didik lebih banyak dibandingkan lainnya diantara sekolah-sekolah dasar di Kutai Timur dengan jumlah kurang lebih 985 peserta didik kemudian menambah menjadi 992 peserta didik dan untuk jumlah kurang lebih 54 tenaga pendidik. MIN 1 Kutai Timur merupakan sekolah negeri maka dari itu layak menjadi sekolah favorit bagi orang tua ataupun anak-anak, dengan banyaknya kuantitas peserta didik dan promosi sekolah yang sangat hangat di mata masyarakat untuk tujuan sekolah bagi anak-anaknya. Tidak dapat dipungkiri bahwa orang tua ingin memberikan anak sekolah yang layak untuk mencari ladang pengetahuan dan dari tahun ke tahun MIN selalu meningkat jumlah peserta didiknya, dan juga memiliki keunggulan program yang lebih unggul dari pada lainnya, dengan peningkatan jumlah peserta didik maka hubungan masyarakat sangat penting posisinya disini karena membantu menjalin kerja sama antara orang tua dan Humas semakin terjalin demi tujuan bersama.

Maka dari itu kepuasan orang tua lah yang dapat menilai bagaimana manajemen Humas di MIN 1 Kutai Timur dengan banyaknya jumlah peserta didik yang jauh lebih banyak daripada yang lainnya. Adapun hal yang sering terjadi justru pihak orang tua membantu sekolah dalam mempromosikan sekolah melalui masyarakat lainnya dengan mengunggulkan apa yang terdapat pada sekolah dan citra sekolah menjadi baik sehingga kemungkinan besar orang lain akan tertarik dengan menyekolahkan anak-anaknya di MIN 1 Kutai Timur karena sebuah citra yang unggul dari rekomendasi orang tua lainnya akan semakin bertambah meningkatnya jumlah peserta didik.

Berdasarkan uraian di atas peneliti berusaha memberikan gambaran mengenai manajemen hubungan sekolah dan masyarakat yang sangat erat kaitannya dengan citra suatu lembaga pendidikan yang dapat menghasilkan nilai baik dari orang tua atau pelanggan bahkan masyarakat sekitar untuk bisa merasakan kepuasan layanan baik dari segi manajemen pendidikan apapun, karena pelanggan dari lembaga pendidikan itu adalah orang tua dan siswa, bahkan orang tua termasuk dari pelaku eksternal dari manajemen Humas, maka dari itu sangatlah penting hubungan antara manajemen Humas terhadap kepuasan orang tua dikarenakan melalui Humas maka orang tua mudah mendapatkan informasi dan fakta lainnya yang dapat membantu orang tua bahkan masyarakat lainnya untuk bisa menyebarkan bahwa citra sekolah inilah yang baik dan unggul, dan seperti ini akan mudah diperkenalkan kepada masyarakat yang belum mengetahui karena banyak yang merekomendasikan sekolah ini karena mempunyai sisi citra yang positif.⁴

Dengan demikian, peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap Kepuasan Orang tua Siswa di MIN 1 Kutai Timur”**.

⁴ Dio Lavarino & Wiyli Yustanti, “Peran Humas Dalam Membangun Citra Positif Sekolah.”

B. Definisi Operasional

1. Manajemen Hubungan Masyarakat

Menurut Wahjosumidjo, Manajemen Humas adalah suatu proses pengembangan hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat eksternal sekolah terutama orang tua bahkan masyarakat yang bersangkutan dengan lembaga pendidikan yang bertujuan memungkinkan orang tua dan masyarakat wilayahnya ikut berpartisipasi aktif dan penuh dengan rasa kepercayaan untuk kegiatan di sekolah.⁵ Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Manajemen Hubungan Masyarakat di MIN 1 Kutai Timur dikategorikan baik oleh orang tua siswa dikarenakan komunikasi yang baik antara orang tua siswa dengan sekolah terjalin baik, hanya saja masing masing kelas berbeda guru maka karakteristik dalam berkomunikasi orang pasti berbeda walaupun apa yang di komunikasikan terhadap orang tua sama akan halnya informasi dari kepala Madrasah. Perencanaannya cukup baik namun ada beberapa pelaksanaan dan pengawasan serta evaluasi dari pihak guru dan kepala sekolah yang perlu diperbaiki lagi.

2. Kepuasan Orang Tua Siswa

Kepuasan orang tua adalah perasaan dan reaksi konsumen yaitu orang tua yang membandingkan apakah produk dan jasa yang dikonsumsi oleh lembaga pendidikan sekolah memenuhi harapan orang tua, dan pelayanan yang diterima serta hasil yang diperoleh adalah perasaan dan reaksi konsumen

⁵ IKAPI, ed., "Manajemen Hubungan Lembaga Pendidikan Dengan Masyarakat," in *Manajemen Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Praktis)*, n.d., 3–11.

mungkin tidak sesuai harapan.⁶ Adapun fitur produk lembaga dan layanan sekolah memberikan tingkat kepuasan konsumen yang nyaman. Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau hasil yang terlihat memenuhi harapan.⁷ Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Orang Tua Siswa di MIN 1 Kutai Timur terdapat pada rasa puas dan senang terhadap sekolah karena pembelajaran terhadap peserta didik yang sesuai dengan visi dan misi Madrasah, pelayanan yang baik terhadap orang tua siswa, adanya keharmonisan silaturahmi antara guru dan orang tua dan biaya pendidikan yang sesuai dengan harapan orang tua dan tidak mempersulit ekonomi keluarga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti menemukan rumusan masalah yaitu seberapa besar Pengaruh Manajemen Hubungan Masyarakat terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di MIN 1 Kutai Timur?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen hubungan masyarakat terhadap kepuasan orang tua siswa di MIN 1 Kutai Timur.

⁶ D A N Tahfizul et al., “Kepuasan Orang Tua Terhadap Implementasi Program Wajib Mondok Program Studi Manajemen Pendidikan Islam,” 2021.

⁷ Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, and Mila Paseleng, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua,” *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 1 (2022): 74–80.

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Ditinjau dari segi teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui informasi gambaran umum mengenai manajemen Humas yang layak untuk diterapkan pada lembaga pendidikan yang sesuai tujuan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen yaitu orang tua agar dapat meningkatkan kualitas dan memberikan citra yang baik terhadap sekolah untuk bisa menjadi sekolah yang unggul, serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

2. Ditinjau dari segi praktis

Penelitian ini dapat memberi manfaat bagi:

a. Bagi peneliti

Sebagai perpanjangan ilmu untuk memahami dan menunjukkan bahwa pengaruh manajemen Humas terhadap kepuasan orang tua siswa di MIN 1 Kutai Timur itu sebagai media pembelajaran khususnya untuk pemecahan masalah dalam manajemen pendidikan terutama manajemen Humas pada lembaga pendidikan.

b. Bagi Orang Tua Siswa

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang akurat mengenai hubungan yang seharusnya diimplementasikan Humas terhadap orang tua agar alternatif pilihan sekolah yang berkualitas bisa terjamin dan menambah pihak lain untuk bisa menjaga komunikasi untuk mendapatkan hubungan timbal balik yang menguntungkan.

c. Bagi MIN 1 Kutai Timur

Penelitian ini dapat digunakan bahan masukan bagi pihak lembaga pendidikan agar selalu mengevaluasi manajemen pendidikan dan terus meningkatkan manajemen pendidikan terutama pada Humas yang sangat erat kaitannya dengan masyarakat terutama orang tua dengan mempertahankan hubungan dengan pihak orang tua siswa agar sesuai dengan harapan orang tua dengan menghasilkan suatu unggul dan menjadi sekolah yang bermutu dan menjadi daya tarik banyak bagi masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sebelum peneliti menguraikan dan menuangkan permasalahan sesuai dengan judul proposal atau skripsi, maka peneliti akan menguraikannya dalam sistematika pembahasan. Hal ini agar pembaca lebih mudah memahami isi proposal atau skripsi.

Sebelum memasuki BAB pembahasan terdiri dari, halaman judul, abstrak, persetujuan pembimbing, pengesahan, pernyataan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar/bagan, pedoman transliterasi, daftar lampiran, dan daftar singkatan.

BAB I pendahuluan, terdiri dari atas latar belakang masalah, definisi operasional, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis, terdiri dari deskripsi teori, telaah pustaka, dan hipotesis penelitian.

BAB III metode penelitian, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi, sampel, dan teknik sampling, variabel penelitian dan indikator, teknik pengumpulan data, uji instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan, terdiri dari deskripsi data penelitian, pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.

BAB V penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Lalu setelah

BAB V ada daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan biodata peneliti.