

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM PENYELESAIAN
KONFLIK INTERNAL DI MAN 2 BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

Suci Rahmi Nurhuda

NIM. 170206022

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020/2021**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM PENYELESAIAN
KONFLIK INTERNAL DI MAN 2 BANDA ACEH**

SKRIPSI

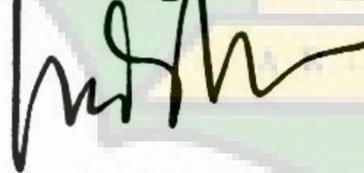
Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

**Suci Rahmi Nurhuda
NIM. 170206022**

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Pembimbing I



**Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd
NIP. 197512272007012014**

Pembimbing II



**Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd
NIP. 196705232014112001**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM PENYELESAIAN
KONFLIK INTERNAL DI MAN 2 BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah
Dan Keguruan UIN Ar-Raniry Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1) Dalam
Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal :

Senin, 21 Juni 2021

10 Zulkaidah 1442 Hijriah

Panitian Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd

NIP. 197512272007012014

Sekretaris,

Dr. Murni, M.Pd

NIDN. 2107128201

Penguji I,

Drs. Yusri M. Daud, M.Pd

NIP. 196303031983031003

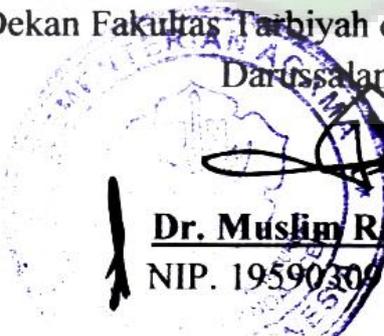
Penguji II,

Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd

NIP. 196705232014112001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh



Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag.

NIP. 195903091989031001

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Rahmi Nurhuda
NIM : 170206022
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
Peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda
Aceh adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalam, sepenuhnya menjadi
tanggungjawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh, 7 Juni 2021
Yang Menyatakan,



Suci Rahmi Nurhuda

ABSTRAK

Nama : Suci Rahmi Nurhuda
NIM : 170206022
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh
Tebal Skripsi : 91 Halaman
Pembimbing I : Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd
Pembimbing II : Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd
Kata Kunci : Peran *Public Relations*, Konflik Internal

Konflik internal dalam dunia pendidikan dianggap sebagai salah satu bentuk ketidaknyamanan antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Konflik internal antara sesama tenaga pendidik pada suatu lembaga pendidikan sangat mungkin terjadi. Dikarenakan pada suatu lembaga pendidikan memiliki berbagai macam pemikiran dan berbagai macam perbedaan pendapat. Sangat diperlukan peran *Public Relations* yang mampu menyelesaikan konflik internal yang terjadi antara sesama tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal, menemukan kendala *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal dan untuk menformulasikan strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal yang terjadi di MAN 2 Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Madrasah, Waka Humas dan tenaga pendidik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Public Relations* sangat berperan dalam penyelesaian konflik internal yang terjadi antara sesama tenaga pendidik. *Public Relations* melakukan penyelesaian konflik internal melalui komunikasi secara langsung dengan pelaku konflik dan penyelesaian konflik dilakukan secara kekeluargaan dengan tidak memandang status sosialnya. Tidak ditemukan kendala yang begitu signifikan pada proses penyelesaian konflik, dikarenakan setiap tenaga pendidik pada MAN 2 Banda Aceh adalah guru-guru senior yang sudah sangat mengerti dengan keadaan internal Madrasah. Ada beberapa strategi yang digunakan oleh *Public Relations* dalam proses penyelesaian konflik internal yaitu: 1) mengidentifikasi jenis konflik, 2) melakukan diskusi, 3) melakukan komunikasi, 4) Musyawarah dan 5) mencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi. Jika *Public Relations* memiliki strategi yang tepat maka konflik internal akan terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Peran *Public Relations* Dalam Penyelesaian Konflik Internal Di MAN 2 Banda Aceh**. Shalawat beserta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang menderang serta berilmu pengetahuan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terselesaikan baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu melalui tulisan ini peneliti ingin menyampaikan dengan penuh hormat dan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruam UIN Ar-Raniry, beserta staf jajarannya yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk bisa menimba ilmu di kampus tercinta ini.
2. Mumtazul Fikri, M.A selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, beserta para staf dan jajarannya yang telah membantu peneliti untuk mengadakan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Lailatussaadah., S.Ag. M.Pd selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

4. Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd selaku pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu serta membimbing peneliti dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, Ayah (Alm) dan Ibu tercinta yang menjadi orang tua tunggal bagi peneliti, yang selalu mensupport dan memberikan do'a terbaik untuk peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Adik tercinta Ulfa Meirinda yang telah banyak membantu peneliti dalam berbagai hal, sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini
7. Makyang dan Bapak yang sudah menjadi orang tua kedua bagi peneliti, yang sudah meberikan cinta terbaik untuk peneliti.
8. Seluruh keluarga besar yang selalu mendo'akan peneliti dan selalu memberikan cinta terbaik untuk peneliti.
9. Kepala Madrasah, Waka Humas, dan guru-guru di MAN 2 Banda Aceh yang sudah bersedia memberikan izin kepada peneliti, memberikan keterangan, informasi, dan data untuk keperluan penulisan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan yang saya cintai yang bernama Reni, Ayu, Widia, Hasnaini, Rika, Rozi, dan Imam. Peneliti menyadari tanpa bantuan, do'a, serta semangat dari mereka peneliti tidak akan pernah sampai pada tahap ini, sekali lagi peneliti ucapkan terima kasih telah

menjadi sahabat terbaik selama 4 tahun ini tidak akan pernah terlupakan.

11. Terkhusus untuk Nadia, Mahda dan Ami terimakasih sudah menjadi pendengar terbaik dan pemberi solusi terbaik dalam proses penyelesaian skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman angkatan 2017 Manajemen Pendidikan Islam, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas kerjasamanya dan dukungan yang kalian berikan untuk peneliti.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan maupun penyusunannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang dan demi perkembangan ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik. Akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri kepadaNya. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi banyak pihak dan semoga kita semua mendapatkan manfaatnya, Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

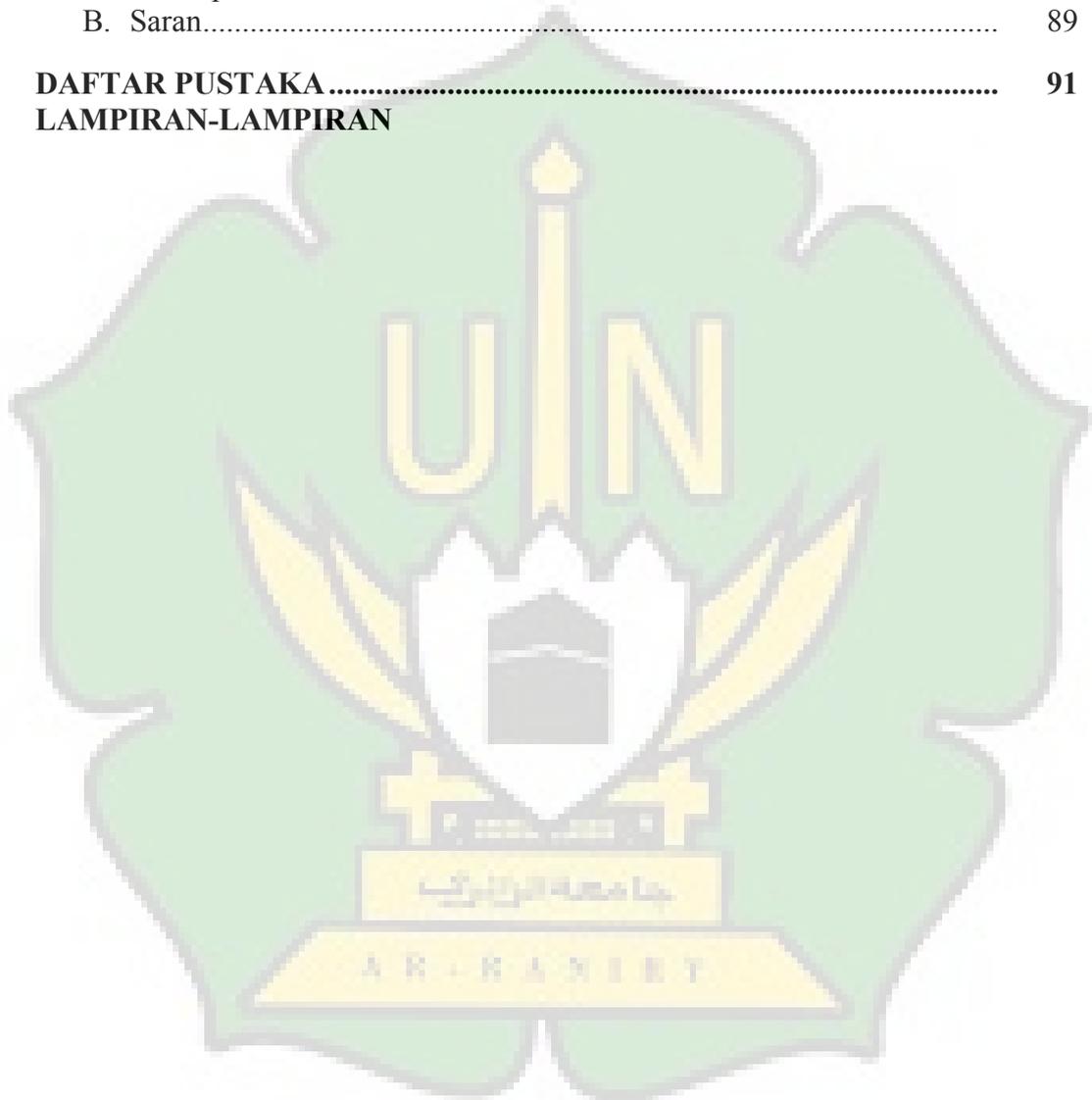
Banda Aceh, 7 Juni 2021
Penulis,

Suci Rahmi Nurhuda

DAFTAR ISI

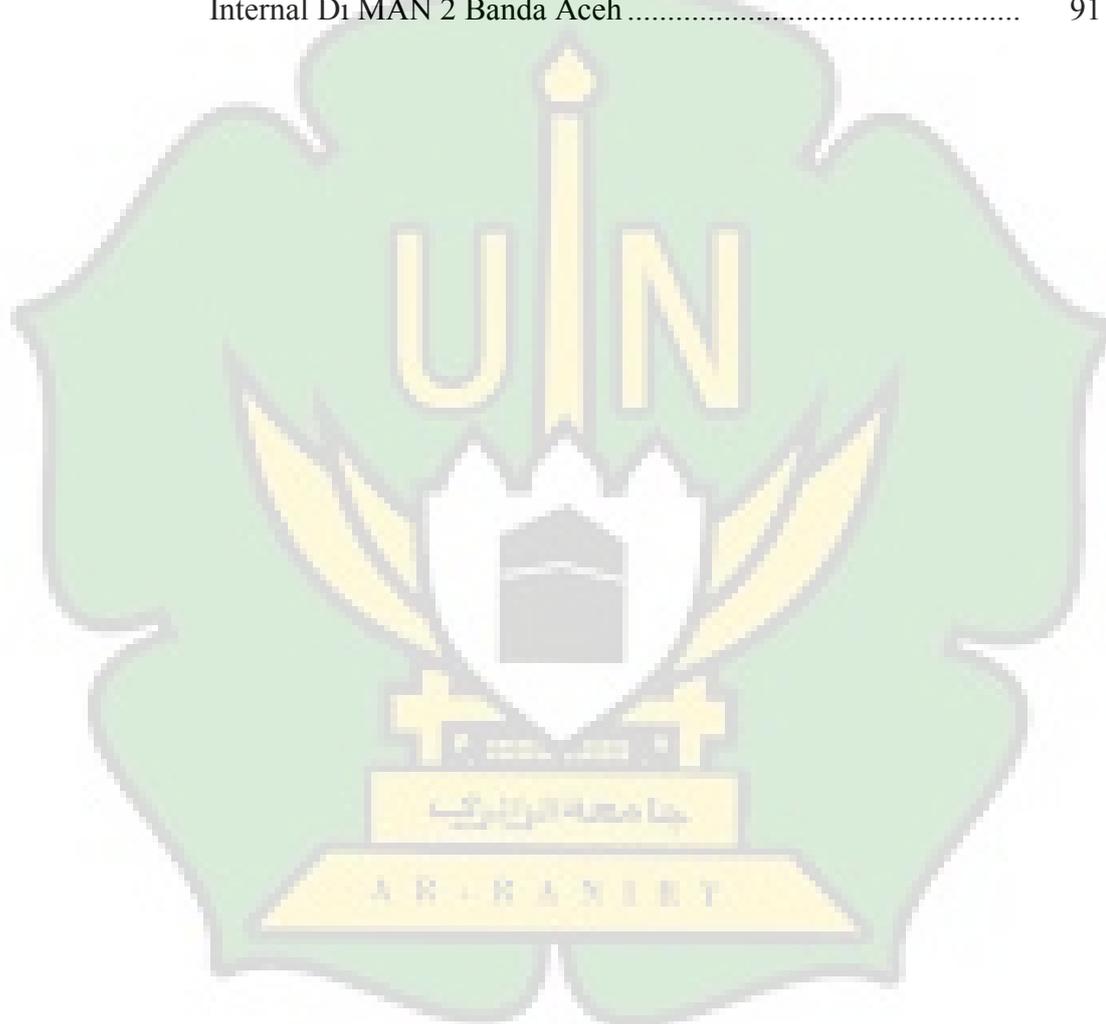
LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SIDANG	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penulisan.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
F. Kajian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulis	13
BAB II: KAJIAN TEORI.....	15
A. Manajemen <i>Public Relations</i>	15
1. Pengertian Manajemen <i>Public Relations</i>	15
2. Peran <i>Public Relations</i>	16
3. Fungsi <i>Public Relations</i>	17
4. Kendala <i>Public Relations</i>	18
5. Strategi <i>Public Relations</i>	19
6. Tujuan <i>Public Relations</i>	20
B. Manajemen Konflik	21
1. Pengertian Manajemen Konflik	21
2. Jenis-Jenis Konflik.....	22
3. Strategi Penyelesaian Konflik.....	24
4. Model Penyelesaian Konflik.....	25
5. Pendekatan Penyelesaian Konflik.....	26
6. Manfaat Penyelesaian Konflik.....	38
C. Peran <i>Public Relations</i> Dalam Penyelesaian Konflik Internal.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subjek Penelitian.....	37
D. Kehadiran Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Pengumpulan Data	41
G. Analisis Data	42
H. Uji Keabsahan Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	46
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan dan hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Sarana Prasarana MAN 2 Banda Aceh	51
Tabel 4.2	: Data tenaga pendidik dan Kependidikan MAN 2 Banda Aceh ..	51
Tabel 4.3	: Daftar Siswa-Siwi MAN 2 Banda Aceh	53
Tabel 4.4	: Bagan Peran Humas dalam Penyelesaian Konflik Internal	35
Tabel 4.5	: Bagan hasil penelitian peran <i>Public Relations</i> dalam Penyelesaian konflik Internal.....	88
Tabel 4.6	: Bagan strategi <i>Public Relations</i> dalam penyelesaian konflik Internal Di MAN 2 Banda Aceh	91



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry

LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

LAMPIRAN 4 : Instrumen Wawancara

LAMPIRAN 5 : Lembar Dokumentasi

LAMPIRAN 6 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki keanekaragaman suku, agama, ras dan budaya dengan jumlah penduduk lebih dari 230 juta jiwa, pada satu sisi merupakan suatu kekayaan bangsa yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan kontribusi positif bagi upaya menciptakan kesejahteraan masyarakat. Namun pada sisi lain, kondisi tersebut dapat membawa dampak buruk bagi kehidupan nasional, apabila terdapat kondisi ketimpangan pembangunan, ketidakadilan dan kesenjangan sosial, ekonomi, kemiskinan, serta dinamika kehidupan politik yang tidak terkendali. Sehingga kondisi-kondisi tersebut menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara yang rawan konflik, baik konflik horizontal maupun vertikal. Laporan Pengkajian Hukum Tentang Mekanisme Penanganan Konflik Sosial mencatat bahwa, konflik terbukti telah mengakibatkan hilangnya rasa nyaman, menimbulkan dendam, kebencian dan perasaan permusuhan sehingga menghambat terwujudnya kesejahteraan umum.¹

Konflik merupakan suatu perselisihan sosial yang terjadi dikarenakan adanya suatu perbedaan antara individu yang satu dengan individu lainnya. Konflik menyebabkan perpecahan dan ketidaknyamanan antara satu dengan yang lainnya. Konflik bisa terjadi dimana saja dan kapan saja.²Tidak bisa dipungkiri

¹Laporan Pengkajian Hukum Tentang Mekanisme Penanganan Konflik Sosial, Pusatpenelitian Dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Kementerian Hukum Dan HAM RI, 2011.

²Ralf Dahrendrof, *Class and Class Conflict in Industrial Society*, (Stanford university Press), h. 23.

bahwa konflik bisa terjadi pada suatu lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang memiliki berbagai tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda. Sehingga kemungkinan terjadinya konflik sangat besar. Konflik menjamin terakomodasinya pertentangan dan harapan seseorang terhadap visi dan orientasi lembaga pendidikan, sehingga konflik menjadi ruang dialektika antara ekspektasi dan aktualisasi pada lembaga pendidikan. Berlandaskan pernyataan Minnery yang mengatakan bahwa konflik organisasi merupakan interaksi antara dua atau lebih pihak yang satu sama lain berhubungan dan saling tergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan.³

Baharudin mengatakan bahwa konflik selalu melekat dengan persoalan keseharian yang dialami pengelola lembaga pendidikan. Pengelola lembaga pendidikan membutuhkan perspektif dan tanggung jawab yang lebih luas dalam penanganan konflik.⁴ Kemudian Rofiq menyatakan bahwa konflik yang terjadi disebabkan dari kurang baiknya hubungan antara kepala sekolah dengan para tenaga pendidik dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pembelajaran.⁵ Dalam penelitian selanjutnya Suherli mengatakan bahwa, seorang praktisi HUMAS/ *Public Relations* harus mampu mengelola konflik yang terjadi pada suatu lembaga dan juga harus mampu menjadi seorang penasehat ahli, fasilitator komunikasi, *problem solving* dan *technican* komunikasi.

³Nur Anif Fulasifah, dkk, *Analisis Konflik Internal Dan Model Penyelesaian Konflik Internal Antar Anggota Dan Pengurus Serikat Pekerja Pada PT. Fumira Semarang*, (Diponegoro Jurnal Of Social And Politic), h. 4.

⁴Telaah Kritis, “Baharuddin *Konstelasi Dalam Lembaga Pendidikan: Sebuah Telaah Kritis Konstelasi Konflik Dalam Lembaga Pendidikan: Sebuah Telaah Kritis Baharuddin*

⁵Ainur Rofiq, “*Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru (Studi Kebijakan Di Smp Al-Kautsar Tanjungpinang Kepulauan Riau)*,” Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 3, no.2 (2018).

Dengan semua keahlian yang dimiliki *Public Relations* dapat menyelesaikan konflik internal dengan baik.⁶

Konflik pada suatu lembaga pendidikan merupakan sebuah kajian yang menarik untuk diteliti. Konflik yang terjadi tidak terlepas dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta staf-staf terkait lainnya yang ada pada suatu lembaga pendidikan tersebut. Konflik pada dasarnya terjadi karena adanya perbedaan individu yang tidak saling bekerjasama dengan baik. Individu yang pada setiap dirinya memiliki rasa yang lebih dari yang lainnya dan selalu membutuhkan pengakuan dari orang lain. Konflik adalah suatu kondisi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai. Baik tujuan yang ada dalam diri individu maupun tujuan yang berhubungan dengan orang lain. Konflik juga merupakan persaingan atau pertentangan antara pihak-pihak yang tidak cocok satu sama lain.⁷ Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunicha diana dan Robi Cahyadi Kurniawan yaitu konflik internal terjadi dikarenakan tidak adanya kesamaan kehendak dan cita-cita yang dapat menyatukan setiap anggota.⁸

Konflik terjadi karena adanya dua pihak secara perseorangan ataupun kelompok yang terlibat dalam suatu interaksi yang saling bertentangan sehingga menimbulkan ketidaksepemahaman. Konflik juga bisa terjadi dikarenakan adanya tindakan yang saling berlawanan sebagai akibat dari pertentangan yang berlarut-larut. Munculnya pertentangan ini akibat dari usaha masing-masing pihak yang

⁶Ujang Rusli Suherli, *Peran Humas Dalam Mengelola Konflik*, (Jurnal Komunikasi Profesi, vol.8 No.1, 2015), h. 85.

⁷Rusdiana, *ManajemenKonflik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 162.

⁸Yunicha Diana Dan Robi Cahyadi Kurniawan, *Konflik Internal Partai Nasdem Dan Pemilihan Legislatif*, (Jurnal Wacana Politik-Jurnal Ilmiah Departemen Ilmu Politik) Vol. 1, No.1, 2016, h. 23.

terkait dengan kedudukan status sosial, pangkat, golongan, kewibawaan, kekuasaan, harga diri, prestise dan sebagainya yang menjadi penyebab terjadinya konflik pada suatu lembaga pendidikan. Setiap konflik yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan memerlukan sebuah penyelesaian yang akan menimbulkan dampak positif pada setiap pelaku konflik. Dalam penyelesaian konflik ini diperlukan seorang praktisi yang ahli pada bidangnya. Praktisi yang mampu menyelesaikan konflik internal serta memiliki kompetensi dalam penyelesaian konflik yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sarah Jessica dan Ayub Ilfandi, bahwa praktisi HUMAS adalah praktisi yang mampu memberikan solusi serta mampu menyelesaikan konflik dan pemberitaan negatif pada suatu perusahaan atau lembaga yang sedang dalam masa krisis.⁹

Penyelesaian adalah sebuah tindakan yang sangat perlu dilakukan pada sebuah konflik. Dengan adanya penyelesaian maka konflik akan menemukan sebuah solusi yang mendapatkan jalan keluarnya. Penyelesaian pada suatu konflik tidak mudah dilakukan. Karena menyatukan pendapat antara dua individu bukan tugas yang mudah, mengalahkan ego sebelah pihak, meredakan emosi sekelompok orang dan menenangkan pikiran pelaku konflik sangatlah sulit. Diperlukan seorang praktisi Humas yang handal dalam penyelesaian suatu konflik. Yaitu praktisi yang mengerti bagaimana cara menangani suatu konflik dan mampu mencari solusi dari konflik tersebut. Banyak cara untuk menyelesaikan persoalan-persoalan konflik, misalnya membuka diri, menerima

⁹Sarah Jessica dan Ayub Ilfandi, *Aktivasi Public Relations Angkasa Pura dalam Menangani Pemberitaan Negatif Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta*, jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat, 2018.

umpan balik, menaruh percaya pada orang lain atau tidak menutup diri mengenai informasi pada dirinya. Hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adri Efferi Dosen sekolah tinggi agama islam Negeri STAIN Kudus.¹⁰

Berdasarkan penelitian awal di MAN 2 Banda Aceh, bahwa setiap tenaga pendidik yang ada di Madrasah ini berasal dari kalangan yang berbeda-beda yang dapat memicu terjadinya konflik. Hal ini disebabkan karena setiap tenaga pendidik memiliki latar belakang pendidikan dan pemahaman yang berbeda-beda pada setiap bidangnya. Sehingga mudah memicu terjadinya sebuah konflik. Hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh, beliau mengatakan bahwa pernah terjadi konflik antara sesama tenaga pendidik. Konflik yang terjadi berawal dari kesalahpahaman dan perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik dan merasa diri lebih baik dari yang lainnya. Akan tetapi konflik yang terjadi tidak berkepanjangan. Meskipun demikian sedikit tidaknya tentu memengaruhi hubungan antara sesama tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh dan hal ini memerlukan penelitian lebih lanjut. Dengan fokus penelitian pada Peran *Public Relations* dalam penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh?
2. Apa saja kendala *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh?

¹⁰Adri Efferi, *Jurnal Manajemen Konflik dalam lembaga pendidikan*, h. 39.

3. Bagaimana strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mendeskripsikan peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh.
2. Untuk menemukan kendala Kompetensi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh.
3. Untuk menformulasikan strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan bagi *Public Relations* untuk menambah pengetahuannya dalam penyelesaian konflik internal pada sebuah lembaga pendidikan.

b. Manfaat Praktis

1. *Public Relations*

Dengan adanya penelitian ini maka akan menambah wawasan *Public Relations/praktisi HUMAS* dalam penyelesaian konflik internal pada sebuah lembaga pendidikan

2. Kepala sekolah

Dengan adanya penelitian ini, maka akan menambah wawasan bagi kepala sekolah dalam penyelesaian konflik internal yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan.

3. Tenaga pendidik

Dengan adanya penelitian ini maka akan memudahkan tenaga pendidik dalam penyelesaian konflik internal pada sebuah lembaga pendidikan.

4. Peneliti

Dengan adanya penelitian ini maka akan menambah wawasan peneliti dalam penyelesaian konflik internal pada suatu lembaga pendidikan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menciptakan kenyamanan dalam memahami dan membaca maka peneliti membuat beberapa penjelasan istilah yang didalamnya terdapat:

1. *Public Relations*

Menurut Dr. Rex Harlow dalam Ruslan, *Public Relations* (PR) adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; bertindak sebagai pengomunikasi sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai pengomunikasi sarana utama¹¹

Foundation For Public Relations Research and Education adalah kumpulan 65 praktisi *Public Relations* yang mendefinisikan *Public Relations* sebagai pengomunikasi sebuah fungsi manajemen yang berbeda, yang membantu mendirikan dan menjaga hubungan komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan

¹¹Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 16.

kerja sama diantara sebuah organisasi dan publiknya yang saling menguntungkan; melibatkan manajemen masalah dan isu membantu manajemen untuk terus mendapatkan informasi dan merespons opini publik; menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk mementingkan kepentingan publik; membantu manajemen agar dapat terus sejajar dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai pengomunikasi sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang etis dan berkesan sebagai pengomunikasi alat utamanya.¹²

The Statement Of Mexico mendefinisikan *Public Relations* sebagai pengomunikasi seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum¹³

Adapun peran *Public Relations* yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah *Public Relations* yang berfungsi dalam penyelesaian konflik internal antara sesama tenaga pendidik pada MAN 2 Banda Aceh. *Public Relations* yang dimaksud adalah seluruh tindakan yang digunakan untuk menyelesaikan konflik internal antara sesama tenaga pendidik pada suatu lembaga pendidikan guna menjaga keharmonisan internal antara sesama tenaga pendidik sehingga tercipta kerjasama yang baik.

¹²Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relations* panduan fektif pengelolaan hubungan masyarakat (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 45.

¹³Fraser P. Seitel, *Practice Of Public Relations*, (Gelora Aksara Pratama, 2016), h. 4.

2. Konflik internal

Menurut Max Weber, konflik merupakan suatu hubungan sosial yang dimaknai sebagai pengomunikasi keinginan untuk memaksakan kehendaknya pada pihak lain.

Internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu yang kemudian bermanfaat untuk orang banyak .

Adapun pengertian konflik internal yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah konflik internal yang terjadi antara sesama tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh.

F. Kajian Terdahulu

Fahrizal Gifari dan Hadi Purnama, Strategi Asia PR Dalam Memperkuat Hubungan Media Dengan Forum Wartawan Otomotif (Forwot), Jurnsal Ilmial Hubungan Masyarakat, Volume 1, No.2. Adapun jurnal ini berisi tentang peran besar *Public Relations* dalam bagian suatu perusahaan. Fungsi tersebut dimulai dari membentuk organisasi membuat filosofi dan mencapai tujuan organisasi. Peran yang besar tersebut dimulai dari membantu membuat kebijakan dan rencana strategis, beradaptasi dengan lingkungan yang berubah. Dan *Public Relations* memiliki tujuan yang lebih terperinci tidak hanya terbatas pada saling pengertian saja, melainkan juga berbagai macam tujuan khusus yang meliputi penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu misalnya mengubah sikap yang negatif menjadi positif. Fokus jurnal ini

adalah membahas tentang Strategi Asia PR dalam memperkuat hubungan media dengan forum wartawan otomotif.¹⁴

N.Nurlaela Arief dan M.Arkan Ariel Saputra, 2019, *Kompetensi Baru Public Relations(PR) Pada Era Artificial Intelligence*, Jurnal Sistem Cerdas, Volume 02 No.01. Adapun Jurnal ini berisi tentang *Public Relations* yang efektif dapat membantu mengelola reputasi dengan berkomunikasi dan membangun hubungan yang baik dengan semua pemangku kepentingan khususnya publik. Publik memiliki pandangan tentang organisasi, dari bagaimana berinteraksi, berhubungan baik atau buruk, serta kesan-kesan yang dirasakan dari komunikasi antara kedua belah pihak. Persepsi ini pada akhirnya mendorong proses pengambilan keputusan, apakah audiens akan mendukung, melanjutkan kerja sama atau tertarik untuk membeli produk dan layanan perusahaan. Publik juga dapat secara langsung memberikan masukan, pandangannya, komentar, serta keluhan. Interaksi ini akan sekaligus menciptakan opini publik terhadap aktivitas komunikasi yang telah dilakukan oleh perusahaan. Fokus Jurnal ini adalah tentang bagaimana cara Artificial Intelligency merevolusi *Public Relations* sertadampak yang lebih luas pada penerapan manajemen komunikasi dan teknologi informasi bagi profesi PR.¹⁵

Qoimah, 2018, *Membangun Pelayanan Publik Yang Prima Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan Di Lembaga Pendidikan*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 01 No.02. Adapun

¹⁴Fahrizal Gifari dan Hadi Purnama, 2017, *Strategi Asia PR Dalam Memperkuat Hubungan Media Dengan Forum Wartawan Otomotif (Forwot)*, Jurnal Ilmial Hubungan Masyarakat, Volume 1, No.2.

¹⁵N.Nurlaela Arief dan M.Arkan Ariel Saputra, 2019, *Kompetensi Baru Public Relations (PR) Pada Era Artificial Intelligence*, Jurnal Sistem Cerdas, Volume 02 No.01.

jurnal ini berisi tentang *Public Relations* sebagai pengomunikasi fungsi manajemen dari suatu sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh beberapa organisasi dan juga lembaga –lembaga pribadi dan umum agar dipergunakan untuk memperoleh dan menjaga saling mendukung. Pengertian dan simpati dari mereka yang mempunyai sangkut paut dengan cara menilai suatu opini *public* mereka, dengan suatu tujuan sedapat mungkin menggabungkan manajemen dan kebijakan untuk mencapai tujuan kerja sama yang lebih efisien dengan kegiatan yang telah tersebar dan direncanakan luas. Fokus jurnal ini adalah pada peran *Public Relations* dalam membangun citra pendidikan yang baik dimata publik dengan cara meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak yang menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan yang dalam hal ini diwakili oleh *Public Relations*.¹⁶

Yunicha Diana dan Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, Konflik Internal Partai Nasdem Dan Pemilihan Legislatif, jurnal Ilmiah Departemen Ilmu Politik, Volume 1 No.1. Adapun Jurnal ini berisi tentang konflik yang disebabkan karena adanya perbedaan. Konflik bisa muncul dan terjadi pada siapa saja dan kapan saja baik itu konflik antar individu, konflik antar kelompok, konflik antar kelompok dengan negara atau bahkan konflik antar negara. Salah satu bentuk konflik yang dapat terjadi adalah konflik dalam sebuah organisasi. Organisasi terdiri dari berbagai macam unsur yang berbeda dan saling ketergantungan antara satu sama lain demi mencapai suatu tujuan tertentu. Perbedaan dalam satu organisasi inilah yang dapat memunculkan terjadinya konflik. Partai Nasdem merupakan salah satu

¹⁶Qoimah, 2018, *Membangun Pelayanan Publik Yang Prima Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan Di Lembaga Pendidikan*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 01 No.02.

partai yang sedang mengalami konflik internal. Konflik yang terjadi pada Partai Nasdem adalah konflik kepentingan dimana kekuasaanlah yang menjadi faktor utama penyebab terjadinya konflik. Fokus jurnal ini adalah pada konflik internal yang terjadi pada partai Nasdem yang menjadi peserta pemilu legislatif pada tahun 2014.¹⁷

Abai Manupak Tambunan, M.Huda A.Y dan Nyoman Sudana Dengeng, 2017, Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Menyikapi Dampak Negatif Penerapan *Full Day School*, Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian dan Pengembangan, Volume 2 No.6. Adapun Jurnal ini berisi tentang konflik, perselisihan, percekocokan, pertentangan merupakan pengalaman hidup yang cukup mendasar. Konflik tidak dapat dirumuskan secara ketat, lebih tepat bila konflik itu diuraikan dan dilukiskan. Konflik terjadi manakala dalam hubungan antara dua kelompok atau lebih saling berlawanan yang mana jika tidak dikelola dengan bijak dan baik akan merugikan, merusak dan melumpuhkan kegiatan yang sedang berlangsung dimana ada situasi atau keadaan oposisi atau pertentangan pendapat, sikap dan tindakan diantara orang-orang, kelompok atau organisasi-organisasi. Konflik dapat terjadi karena berbagai sebab seperti dua orang atau lebih, individu masing-masing berpegang pada pandangan yang sama sekali bertentangan satu sama lain dan mereka tidak mau berkompromi karena masing-masing menarik kesimpulan yang berbeda atau mereka cenderung bersifat tidak toleran, maka dapat dipastikan akan timbul konflik. Fokus

¹⁷Yunicha Diana dan Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, *Konflik Internal Partai Nasdem Dan Pemilihan Legislatif*, jurnal Ilmiah Departemen Ilmu Politik, Volume 1 No.1.

jurnal ini adalah pada strategi pengelolaan konflik akan dampak negatif *Full Day School*.¹⁸

Berdasarkan pelacakan kajian terdahulu diatas maka peneliti meyakini belum ada kesamaan dengan penelitian yang ada. Karena penelitian ini lebih difokuskan pada penyelesaian masalah yang dilakukan oleh *Public Relations* dimana masalah tersebut terjadi terhadap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada pada suatu lembaga pendidikan. Disini Peneliti ingin melihat seberapa besar peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal yang dihadapi oleh sesama tenaga pendidik dan respon yang diberikan oleh *Public Relations* dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh tenaga pendidik. Peneliti ingin melihat solusi-solusi yang diberikan oleh *Public Relations* kepada tenaga pendidik. Karena pada dasarnya setiap konflik internal yang dihadapi membutuhkan penyelesaian yang harus segera dilakukan. Agar konflik internal yang terjadi antara sesama tenaga pendidik bisa segera terselesaikan. Oleh karena itu diperlukan cara yang tepat dalam mengatasi konflik internal yang terjadi pada sesama tenaga pendidik yang ada pada suatu lembaga pendidikan.

G. Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah peneliti dalam penulisan, sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, membahas tentang Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan penjelasan istilah/ definisi operasional, kajian terdahulu dan sistematika penulisan. Bab II membahas tentang kajian teori

¹⁸Abai Manupak Tambunan, M.Huda A.Y dan Nyoman Sudana Dengeng, 2017, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Menyikapi Dampak Negatif Penerapan Full Day School*, Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian dan Pengembangan, Volume 2 No.6.

yang berisi tentang landasan teori yang dapat digunakan sebagai rujukan dalam penelitian. BAB III metode penelitian, pada Bab ini peneliti akan menjelaskan metode yang peneliti pakai dalam pengumpulan data yaitu dengan menggunakan penelitian kualitatif, subjek penelitian, pedoman pengumpulan data, teknik pengumpulan data dan analisis data. Bab IV Hasil Penelitian dan pembahasan penelitian yang telah disusun berdasarkan pedoman pelaksanaan karya ilmiah. Bab V berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini diperoleh dari hasil analisis dan interpretasi data. Dari penelitian skripsi yang berjudul Peran *Public Relations* dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh.



BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Manajemen *Public Relations*

1. Pengertian Manajemen *Public Relations*

Manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa latinnya: manus), yang berarti: memimpin, mengatur, atau membimbing. Istilah manajemen memiliki berbagai pengertian. Secara universal, manajemen adalah penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit ataupun nonprofit.¹⁹

Menurut Marry Parker Follet dalam Zainal Mukarom dan Wijaya Laksana, manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan.²⁰

George terry dalam Zainal Mukarom dan Wijaya Laksana mendefinisikan manajemen sebagai pengomunikasi proses yang khas dan terdiri atas tindakan-tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran- sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan Sumber Daya Manusia Dan Sumber Daya lainnya.²¹

Manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang dalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain atau keahlian yang selanjutnya menjadi ciri khas manajemen sebagai

¹⁹Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relations...*, h. 104.

²⁰Zainal Mukarom dan Wijaya laksana, *Manajemen Public Relations...*, h. 104.

²¹Zainal Mukarom dan Wijaya laksana, *Manajemen Public Relations...*, h. 104.

pengomunikasi suatu profesi. Manajemen sebagai pengomunikasi suatu ilmu menekankan perhatian pada keterampilan dan kemampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi kemampuan atau keterampilan tekhnikal, manusiawi dan konseptual.²²

2. Peran *Public Relations*

Menurut Ruslan mengutip Dozier dan Broom dalam Hamsinah, peran *Public Relations* dibagi dalam empat kategori yaitu:

a. Tenaga ahli (*Expert Presciber*)

Sebagai praktisi *Public Relations* yang berpengalaman dan berkemampuan tinggi dapat mencari solusi dalam penyelesaian masalah dengan publiknya.

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Dalam hal ini, *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang di inginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi yang bersangkutan, sekaligus harus mampu menjeleskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi pada pihak Publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dilaksanakan oleh *Public Relations*. Maka dapat tercipta rasa saling pengertian, mempercayai, menghargai, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak, sehingga terbangun komunikasi yang baik antara sesama karyawan pada suatu lembaga.

²²Dadang Suhardang, *manajemen Pendidikan*, (Alfabeta, Bandung: 2013), h. 86.

- c. Proses fasilitator pemecahan masalah (*Problem solving process Fasilitator*)

Peranan ini merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga pengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

- d. Teknik komunikasi (*Communication technican*)

Kegiatan *Public Relations* pada hakikatnya merupakan bagian dari teknik kegiatan berkomunikasi dengan ciri khas komunikasi dua arah (*two ways traffic communication*) antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan publiknya atau sebaliknya. Setelah melakukan kegiatan komunikasi tersebut, pihak *Public Relations* menganalisa untuk mengetahui efeknya atau *feed back*, apakah berdampak baik terhadap citra, atau sebaliknya menjadi negatif sehingga kurang menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi yang bersangkutan.²³

3. Fungsi *Public Relations*

Secara rinci fungsi *Public Relations/HUMAS* sekolah antara lain:

- a. Menjalin relasi yang baik antara orang tua peserta didik sebagai pengomunikasi pengguna dengan sekolah.
- b. Menciptakan komunikasi yang baik antara orang tua peserta didik dengan guru dalam mengatur informasi yang disampaikan sekolah melalui publikasi atau pesan timbal balik sehingga tercipta citra positif orang tua peserta didik terhadap sekolah.
- c. Mendukung kegiatan-kegiatan pengelolaan sekolah (manajemen sekolah) dalam upaya mencapai tujuan bersama melalui mitra komite sekolah .

²³Irene Silviani, *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), h. 45.

- d. Mengidentifikasi opini, persepsi ataupun tanggapan masyarakat terhadap sekolah. Opini, persepsi ataupun tanggapan orang tua peserta didik terhadap sekolah sebagai pengomunikasi lembaga pendidikan tentunya tidak bisa dilepaskan dari peran yang dilakukan sekolah itu sendiri.
- e. Memberikan layanan dan sumbangsih saran terbaik, serta pemikiran yang bermanfaat kepada kepala sekolah sebagai pengomunikasi manajer demi mewujudkan cita-cita bersama ini.
- f. Menyebarkan informasi keberhasilan program-program sekolah baik intrakurikuler maupun ekstrakurikuler dan atau akademik maupun non akademik kepada orang tua peserta didik dan publik.²⁴

4. Kendala *Public Relations*

Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh *Public Relations*

- a. Mengatasi persepsi negatif mengenai sebuah organisasi atau produk. Biasanya persepsi demikian berkembang dengan perlahan.
- b. Penolakan oleh publik terhadap produk perusahaan karena harga dan mutu misalnya, sehingga terjadi penolakan dari mulut ke mulut .
- c. Bukti bahwa karyawan percaya perusahaan mereka kurang peduli terhadap kepentingan mereka.²⁵

5. Strategi *Public Relations*

Dalam pelaksanaan pekerjaannya, seorang praktisi HUMAS menggunakan konsep-konsep manajemen untuk mempermudah pelaksanaan tugas-tugasnya, seperti membuat rencana, melakukan persiapan, melakukan aksi dan komunikasi, dan tindakan pengendalian yang disebut evaluasi. Pada dasarnya *strategic management* memulai pekerjaannya dengan mencari tahu lokasi perusahaan atau organisasi dengan menyatukan mimpi-mimpi itu dalam suatu kesepakatan bersama. Dalam istilah *strategic management* memimpin itu adalah *mission/misi*.

²⁴ Saeful Bahri, *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: Widina Bakti Persada Bandung, 2020), h. 8-9

²⁵Firsan Nova, *Crisis Public Relations*, (2009), h. 17

Perace dan Robinson mengembangkan langkah-langkah *strategic management* sebagai berikut:

- a. Menentukan misi lembaga pendidikan, termasuk didalamnya pernyataan yang umum mengenai maksud pendirian, filosofi dan sasaran.
- b. Mengembangkan visi lembaga pendidikan yang mencerminkan kondisi internal lembaga pendidikan dan kemampuan yang dimilikinya.
- c. Penilaian terhadap lingkungan eksternal lembaga pendidikan, baik dari segi semangat kompetitif maupun secara umum.
- d. Analisis terhadap peluang yang tersedia.
- e. Identifikasi atas pilihan yang dikehendaki yang tidak dapat digenapi untuk memenuhi tuntutan misi lembaga pendidikan.
- f. Pemilihan strategis atas tujuan jangka panjang dan garis besar strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut.
- g. Mengembangkan tujuan tahunan dan rencana jangka pendek yang selaras dengan tujuan jangka panjang dan garis besar strategi.
- h. Review dan evaluasi atas hal-hal yang telah dicapai dalam setiap periode jangka pendek sebagai suatu proses untuk melakukan kontrol dan sebagai input bagi pengambilan keputusan pada masa depan.²⁶

Public Relations dapat memberikan kontribusinya dalam proses *strategic management* melalui dua cara sebagai berikut.

- a. Melakukan survei atas lingkungannya dan membantu mendefinisikan misi, sarana, dan tujuan organisasi/lembaga pendidikan.
- b. Mengelola kegiatan secara strategis. Artinya bersedia mengorbankan kegiatan jangka pendek demi arah perusahaan secara menyeluruh.

6. Tujuan *Public Relations*

- a. Untuk memanfaatkan pengetahuan tentang faktor sosial dan psikologis dalam penyesuaian diri manusia sehingga terjadi keselarasan dan keserasian, dengan konflik seminimal mungkin.
- b. Memenuhi kebutuhan antara individu yang satu dengan yang lain. PR dan publik adalah sama-sama makhluk sosial yang saling

²⁶Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relations*,...h. 126.

ketergantungan. Keberadaan PR dan publiknya tidak dapat dipisahkan karena satu sama lain saling membutuhkan.

- c. Memperoleh pengetahuan dan informasi baru. Memupuk hubungan dapat mempermudah PR dalam mendapatkan informasi. Semakin banyak relasi dan intens dalam berkomunikasi, tentu akan mendukung kemudahan dalam memperoleh pengetahuan baru.
- d. Untuk menumbuhkan sikap kerja sama. Dukungan dari masyarakat adalah wujud nyata tentang kerja sama masyarakat dengan perusahaan. Tanpa adanya dukungan dari masyarakat tentu keberadaan perusahaan akan terancam. Dukungan tersebut muncul karena adanya kepercayaan dari masyarakat atau stakeholders.²⁷

B. Manajemen Konflik

1. Pengertian manajemen konflik

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku ataupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku ataupun pihak luar dan cara memengaruhi kepentingan dan interpretasi. Bagi pihak luar (diluar yang berkonflik) sebagai pengomunikasi pihak ketiga yang diperlukan adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Karena komunikasi efektif diantara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga.²⁸

Manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan penyelesaian konflik dan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerja sama dalam memecahkan masalah

²⁷Dasrun Hidayat, *Media Public Relations*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 42.

²⁸Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Makassar: Sah Media, 2017), h. 202.

(dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga.²⁹

Menurut Kamaruddin dalam Rusdiana, konflik dapat berarti perjuangan mental yang disebabkan tindakan-tindakan atau cita-cita yang berlawanan. Dalam arti lain konflik adalah adanya oposisi atau pertentangan pendapat diantara orang, kelompok, ataupun organisasi.³⁰

Dengan demikian, manajemen konflik adalah seni mengatur dan mengelola konflik yang ada pada organisasi agar menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan efektivitas dan prestasi organisasi.

2. Jenis-Jenis Konflik

Secara umum konflik dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu sebagai pengomunikasi berikut:

- a) Konflik pada diri individu, yaitu konflik yang terjadi pada diri individu itu sendiri, seperti konflik batin yang terjadi pada diri seseorang, konflik ini tidak ada sangkut paut dengan orang lain. Ia hanya berhubungan dengan dirinya sendiri.
- b) Konflik antar individu, yaitu konflik yang terjadi dengan orang lain misalnya seperti konflik antara tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.
- c) Konflik individu dengan institusi, yaitu konflik yang terjadi antara dirinya dengan lembaga tempat ia bekerja. Misalnya seperti konflik seorang guru dengan sekolah tempat bekerja.

²⁹Rusdiana, *Manajemen Konflik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 169-170.

³⁰Rusdiana, *Manajemen Konflik...*, h. 171.

Polak dalam Wahyudi membedakan bentuk konflik menjadi empat jenis yaitu:

- a) Konflik antar kelompok
- b) Konflik internal dalam kelompok
- c) Konflik antar individu untuk mempertahankan hak dan kekayaan
- d) Konflik individu untuk mencapai cita-cita.

Apabila diperhatikan jenis konflik ini dikelompokkan berdasarkan subjek atau pelaku konflik dikaitkan dengan tujuan yang hendak dicapai. Jenis konflik tersebut termasuk dalam konflik internal organisasi.

Mangkunegara, mengelompokkan konflik berdasarkan karakteristiknya menjadi lima bentuk yaitu:

- a) Konflik dari dalam diri perorangan
- b) Konflik antar perorangan dalam suatu organisasi
- c) Konflik antar perorangan dengan kelompok dalam suatu organisasi.
- d) Konflik antara kelompok dalam suatu organisasi
- e) Konflik antara organisasi dengan organisasi.

Bentuk konflik diatas secara umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu konflik internal organisasi dan konflik eksternal (antar) organisasi. Konflik internal organisasi meliputi konflik dari dalam diri perorangan, konflik antar perorangan dalam suatu organisasi, konflik antar perorangan dengan kelompok dan konflik antar kelompok dalam suatu organisasi. Sedangkan konflik eksternal terdapat dalam bentuk konflik antar organisasi dengan organisasi.³¹

3. Strategi Penyelesaian Konflik

Dalam penyelesaian konflik diperlukan strategi penyelesaian konflik yang tepat agar konflik yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik. Ada dua strategi penyelesaian konflik diantaranya:

³¹Weni Puspita, *Manajemen Konflik: Suatu Pendekatan Psikologi, Komunikasi, Dan Pendidikan...*, h. 6-7.

- a. Mediasi, mediasi adalah teknik mengelola konflik yang tepat ketika pihak-pihak yang berkonflik memiliki hubungan jangka panjang dan berkelanjutan. Bukan kontak atau pertemuan yang hanya berlangsung sekali. Mediasi juga dapat digunakan apabila negosiasi mencapai jalan buntu dan semua atau salah satu pihak yang terlibat konflik merasa terluka dan diabaikan.
- b. Negosiasi, sebagai pengomunikasi salah satu strategi mengelola konflik, negosiasi memiliki berbagai pendekatan yang bisa digunakan dalam menangani persoalan yang ada. Misalnya, pendekatan yang dimaksudkan adalah solusi menang-kalah (win-lose solution) yang teknik komunikasinya cenderung konfrontatif demi memenangkan kepentingan sendiri.³²

4. Model Penyelesaian Konflik

Pengembangan model pengelolaan konflik merupakan hasil interpretasi dan rekonstruksi berdasarkan data empiris serta kajian teoritis. Ada tiga model penyelesaian manajemen konflik yang sering digunakan, yaitu dominasi atau penekanan, kompromi, dan pemecahan masalah integratif.

- a. Dominasi dan penekanan

Dominasi dan penekanan dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

- a) Kekerasan (forcing) yang bersifat menekan otokratik;
- b) Penenangan (smoothing) merupakan cara yang lebih diplomatis;

³²Rizal Panggabean,dkk. *Manajemen Konflik Berbasis Sekolah* (Ciputat: Pustaka Alvabet,2015), h. 74-75.

- c) Penghindaran (*avoidance*), manajer menghindar untuk mengambil posisi yang tegas.
- d) Aturan mayoritas (*majority rule*), mencoba untuk menyelesaikan konflik antar kelompok dengan melakukan pemungutan suara melalui prosedur yang adil.

b. Kompromi

Melalui kompromi *Public Relations* mencoba menyelesaikan konflik melalui pencarian jalan tengah yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Bentuk-bentuk kompromi meliputi:

- a) Pemisahan (*separations*)
- b) Perwasitan (*arbitrasi*)
- c) Penyuapan (*bribing*).³³

c. Pemecahan masalah integratif

Menurut T. Hani Handoko dalam Rusdiana, dengan model ini konflik antar kelompok diubah menjadi situasi pemecahan masalah bersama yang dapat diselesaikan melalui teknik-teknik pemecahan masalah. Ada tiga metode pemecahan konflik integratif yaitu:

- a) Konsensus
- b) Konfrontasi
- c) Penggunaan tujuan yang lebih tinggi.³⁴

Alternatif model manajemen konflik yang inovatif didasari oleh pemikiran bahwa konflik merupakan peristiwa yang tidak dapat dihindari dalam

³³Rusdiana, *Manajemen Konflik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 220-221.

³⁴Rusdiana, *Manajemen Konflik...*, h. 220-221.

aktivitas pencapaian tujuan. Keberadaan konflik sebagai pengomunikasi indikasi tumbuhnya dinamika individu atau kelompok yang saling berkompetisi untuk meraih prestasi.

5. Pendekatan Penyelesaian Konflik

Pengendalian konflik yang dilakukan melalui pendekatan musyawarah, campur tangan pihak ketiga, konfrontasi, tawar-menawar dan kompromi.

a) Musyawarah

Musyawarah dilakukan agar pihak-pihak yang bertentangan dapat mencari penyelesaian terbaik bagi masalah yang sedang dihadapi. Tujuan musyawarah ialah agar masing-masing mendapatkan yang di inginkan sehingga kedua pihak tidak ada yang dikalahkan.

b) Campur Tangan Pihak Ketiga

Pengendalian konflik melalui campur tangan pihak ketiga diperlukan apabila pihak-pihak yang bertentangan tidak ingin berunding atau telah mencapai jalan buntu. Pihak ketiga adalah orang yang mempunyai pengaruh yang lebih besar daripada pihak-pihak yang sedang berkonflik. Pelibatan pihak ketiga dalam mengatasi konflik disebut sebagai pengomunikasi penanggulangan konflik sistem bertingkat. Endelman menjelaskan bahwa tujuan digunakannya intervensi pihak ketiga sebagai pengomunikasi penengah adalah untuk membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua pihak, sehingga setelah mencapai kepuasan maka akan lebih mudah dalam menyelesaikan konflik dan akan mudah dalam menemukan solusi.

c) Konfrontasi

Konfrontasi termasuk salah satu cara yang digunakan untuk mengendalikan konflik. Konfrontasi dilakukan dengan mempertemukan pihak-pihak yang sedang berkonflik untuk diminta pendapatnya secara langsung dalam rapat/sidang, dan pimpinan bertindak sebagai pengomunikasi moderator. Cara seperti ini dapat dijadikan suatu penyelesaian konflik secara rasional dan salah satu harus menerima pendapat dan pendirian pihak lain yang didasari oleh alasan yang lebih rasional dan benar.

d) Kompromi

Kompromi dilakukan untuk mengatasi konflik dengan cara pencarian jalan tengah yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang bertentangan. Hal ini sejalan dengan penjelasan Hendrick (1992) bahwa dalam kompromi, setiap orang memiliki sesuatu untuk diberikan dan menerima sesuatu.³⁵

e) Tawar menawar (*Bargaining*)

Tawar menawar adalah pengendalian konflik melalui proses pertukaran persetujuan dengan maksud mencapai keuntungan kedua pihak yang sedang berkonflik. Dalam proses tawar-menawar, tiap-tiap pihak yang sedang berkonflik saling menukarkan kepentingannya untuk mencapai kesepakatan.³⁶

³⁵Abdul Jamil Wahab, *Manajemen Konflik Keagamaan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo,2014), h. 31.

³⁶Rusdiana, *Manajemen Konflik...*, h. 204-207.

6. Manfaat penyelesaian konflik

Dalam sebuah organisasi, pekerjaan individual ataupun sekelompok pekerja saling terkait dengan pekerjaan pihak-pihak lain. Ketika suatu konflik muncul dalam sebuah organisasi, penyebabnya selalu di identifikasikan sebagai pengomunikasi komunikasi yang kurang baik oleh sebab itu diperlukan penyelesaian konflik yang efektif agar bisa memberi manfaat bagi PR dan bagi pelaku konflik. Oleh sebab itu penyelesaian konflik memiliki beberapa manfaat yaitu:

- a. Manfaat bagi *Public Relations*
 1. PR menjadi lebih terampil dalam mengelola informasi
 2. Menjadi pembelajaran berharga bagi PR
 3. PR menjadi lebih mampu dalam mempertahankan komunikasi dua arah yang efektif kepada setiap pelaku konflik.
- b. Manfaat bagi pelaku konflik
 1. Masalah yang ia hadapi bisa terselesaikan dengan baik
 2. Menjadi lebih hati-hati dalam bertindak karena sudah belajar dari pengalaman yang ada
 3. Menjadi lebih hati-hati memperoleh informasi.³⁷

C. Peran *Public Relations* Dalam Penyelesaian Konflik Internal

Public Relations adalah fungsi manajemen yang membantu mendirikan dan memelihara hubungan komunikasi yang saling menguntungkan dan *Public Relations* adalah seni untuk membuat lembaga pendidikan menjadi disukai dan dihormati oleh para karyawan, konsumen, dan para penyalurnya. *Public Relations* memiliki peran yang sangat penting pada suatu lembaga pendidikan. Dengan adanya *Public Relations* maka akan terciptanya hubungan komunikasi yang baik

³⁷Rusdiana, *Manajemen Konflik...*, h. 176-177.

pada suatu lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari S.Ag Artis dan S. Neni Yulianita Raden Putri Rahma mengatakan bahwa HUMAS secara konseptual dibedakan atas peran manajer dan peran teknisi. Peran manajer terdiri atas peran penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah. Sedangkan peran teknisi yaitu teknisi komunikasi.³⁸

Salah satu peran *Public Relations* juga sebagai mediator antara pimpinan organisasi dan publiknya, baik dalam membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Berperan penting dalam penyelesaian konflik internal pada suatu lembaga pendidikan, seperti konflik antara sesama tenaga pendidik, bertugas untuk memecahkan masalah, mencari solusi, memberi nasehat agar konflik internal yang terjadi dapat segera terselesaikan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Cutlip dan Jefkins yang mengatakan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.³⁹ Sedangkan Jefkins mengatakan bahwa *Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Suherli menemukan HUMAS berperan sebagai praktisi ahli, fasilitator komunikasi, problem solving dan teknisi komunikasi serta bertanggung jawab dalam mengelola konflik yang terjadi pada pembangunan Bandara internasional di

³⁸S.Ag Artis, *Strategi Komunikasi Public Relations: Abstraksi sosial Budaya*: 2011, h. 184.

³⁹ Cutlip Center dan Broom, *Effectiv Public Relations*, (2006), h. 10.

Kec. Temon Pembak Kulon Progo, periode April-Oktober 2014.⁴⁰ Jessica dan Ilfandi, menemukan bahwa *Public Relations* berperan sebagai mediator dan penasehat serta menyediakan informasi kepada khalayak perihal kebijakan organisasi, kegiatan, produk, jasa dan pegawainya selengkap mungkin demi menciptakan suatu pengetahuan yang maksimal dalam rangka menjangkau pengertian khalayak dalam menangani pemberitaan negatif terminal 3 Bandara Soekarno -Hatta.⁴¹

Nasution, menemukan bahwa Peran *Public Relations* pada hotel Garuda Plaza sebagai Central Informasi, *Public Relations* benar-benar memanfaatkan media informasi yang ada dengan sangat baik.⁴² Gifari, menemukan bahwa *Public Relations* berperan sebagai kosultan dan sebagai pengiklan pada media dalam rangka memperkuat hubungan media dengan forum wartawan dan untuk menjaga hubungan komunikasi agar selalu berjalan dengan baik.⁴³ Arief dan Saputra, menemukan *Public Relations* berperan sebagai praktisi yang melakukan komunikasi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi pada Era Artificial Itelligence.⁴⁴

Abd Syakur dan Redi Panuju, 2020, Jurnal Riset dan Konseptual, Peran Strategis *Public Relations* dalam Pengembangan Reputasi Pendidikan Tinggi:

⁴⁰Ujang Rusli Suherli, 2014, *jurnal komunikasi profetik, peran HUMAS dalam mengelola konflik*.

⁴¹Sarah Jessica dan Ayub Ilfandi, 2018, Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat, *Aktivitas Public Relations Angkasa Pura Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta*.

⁴²Isna Asdiani Nasution, 2019, Jurnal Warta, *Peran Public Relations Dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza*.

⁴³Fahrizal Gifari, 2017, Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat, *Strategi Asia PR Dalam Memperkuat Hubungan Media dengan Forum Wartawan Otomotif*.

⁴⁴N. Nurlela Arief dan M. Arkan Ariel Saputra, 2019, jurnal sistem cerdas, *Komptensi baru Public Relations pada era artificial intelligence*.

Studi Kasus Promosi di Akademi Farmasi Surabaya. Berdasarkan penelitiannya *Public Relations* Memiliki Peranan yang sangat Fundamental dalam membangun reputasi Perguruan Tinggi Akademi Farmasi Surabaya. *Public Relations* berperan dalam mempromosikan Akademi Farmasi Surabaya melalui media-media yang digunakan.⁴⁵Primarni, menemukan fungsi utama *Public Relations* adalah membantu organisasi agar ia selalu mempunyai hubungan yang harmonis dengan berbagai publiknya melalui kegiatan komunikasi, dan selalu mempunyai tujuan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian dan kepercayaan dari suatu lembaga dan masyarakat.⁴⁶

Sari dan Soegiarto, menemukan bahwa HUMAS berfungsi untuk menjaga hubungan komunikasi yang baik dari segala arah, baik dari atasan pada bawahan maupun sebaliknya.⁴⁷Hakim, menemukan bahwa HUMAS merupakan bidang dan fungsi yang sangat diperlukan pada suatu lembaga pendidikan dan HUMAS berperan sebagai praktisi yang mengevaluai program pada setiap tahunnya.⁴⁸Fakhrurazie, menemukan bahwa sasaran dari manajemen HUMAS dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sasaran sebagai tujuan dan sasaran sebagai sebuah objek. Dan secara umum tujuan HUMAS pada lembaga pendidikan ialah menciptakan citra lembaga yang terpercaya dibidang pendidikan.⁴⁹

⁴⁵Abd Syakur dan Redi Panuju, 2020, Jurnal Riset dan Konseptual, Peran Strategis *Public Relations* dalam Pengembangan Reputasi Pendidikan Tinggi: Studi Kasus Promosi di Akademi Farmasi Surabaya.

⁴⁶Amie Primarni, 2015, Jurnal Lentera Komunikasi, *Reposisi Peran dan Fungsi Public Relations Dalam Organisasi Pendidikan*.

⁴⁷Wina Puspita Sari, Asep Soegiarto, 2019, Jurnal Communicology, *Fungsi dan Peran Humas di Lembaga Pendidikan*.

⁴⁸Muhammad Nur Hakim, 2019, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan*.

⁴⁹Okta Fakhrurazie, 2019, *Memaksimalkan sasaran HUMAS di lembaga Pendidikan*

Annisya, menemukan bahwa HUMAS memiliki peran yang sangat korelatif pada lembaga pendidikan, serta saling mendukung satu sama lain dalam membangun citra sekolah berprestasi disekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima.⁵⁰ Mahmu, Cangara dan Pulubuhu, menemukan bahwa *Public Relations* berperan menyelesaikan konflik sosial melalui proses mediasi dan merapatkan permasalahan yang terjadi dengan melibatkan pemerintah maupun para pemilik lahan, juga melakukan kebijakan melalui kegiatan program *Corporate Social Responsibility*.⁵¹ Nubatonis, menemukan bahwa Peran *Public Relations* dalam Program Larasita Badan Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara Dikelurahan Kefa Tengah sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah dan sebagai teknisi komunikasi pada program Larasita Badan pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara.⁵²

Permadi dan Rahardjanti, meneukan bahwa Peran dari *Public Relations* di PT Indosat Mega Media sebagai *Communicator*, juru bicara yang mewakili perusahaan dalam memberi segala informasi kepada seluruh karyawan PT Indosat Mega Media yang terkait dengan kekhawatiran karyawan tentang kasus hukum yang sedang berjalan. *Public Relations* memiliki andil dalam menciptakan komunikasi dua arah serta menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka untuk publik Internal perusahaan terutama kepada seluruh karyawan agar tetap percaya

⁵⁰Aini Annisya, 2017, *Jurnal Komunikasi dan kebudayaan, Fungsi Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Sekolah Berprestasi Disekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima*.

⁵¹Siska Mahmud, Hafied Cangara, Dwia Aries Tina Pulubuhu, 2018, *Jurnal Komunikasi KAREBA*.

⁵²Service Imelda Nubatonis, *Peran Public Relations dalam Program Larasita Badan Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara Dikelurahan Kefa Tengah*.

kepada perusahaan dan tenang dengan adanya kasus hukum ini. informasi akan selalu diberikan agar menciptakan citra positif bagi perusahaan.⁵³

Retobjaan, menemukan bahwa peran HUMAS dalam merespon konflik internal di SAM Ratulangi Manado adalah dengan menginventarisir permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga ada langkah-langkah untuk mendapatkan informasi dari pihak luar, dengan mengkaji dan menganalisis untuk target yang dimaksud terkait konflik internal yang harus diredam. Dilihat dari kacamata komunikasi ada dua hal yang sangat penting untuk merespon konflik internal di UNSRAT diantaranya: harus menelaah secara cermat pencitraan itu dan harus melakukan pendekatan secara persuasif yang menuntut secara transparansi akan informasi, menggali informasi, menelaah dan memahami peristiwa yang terjadi.⁵⁴

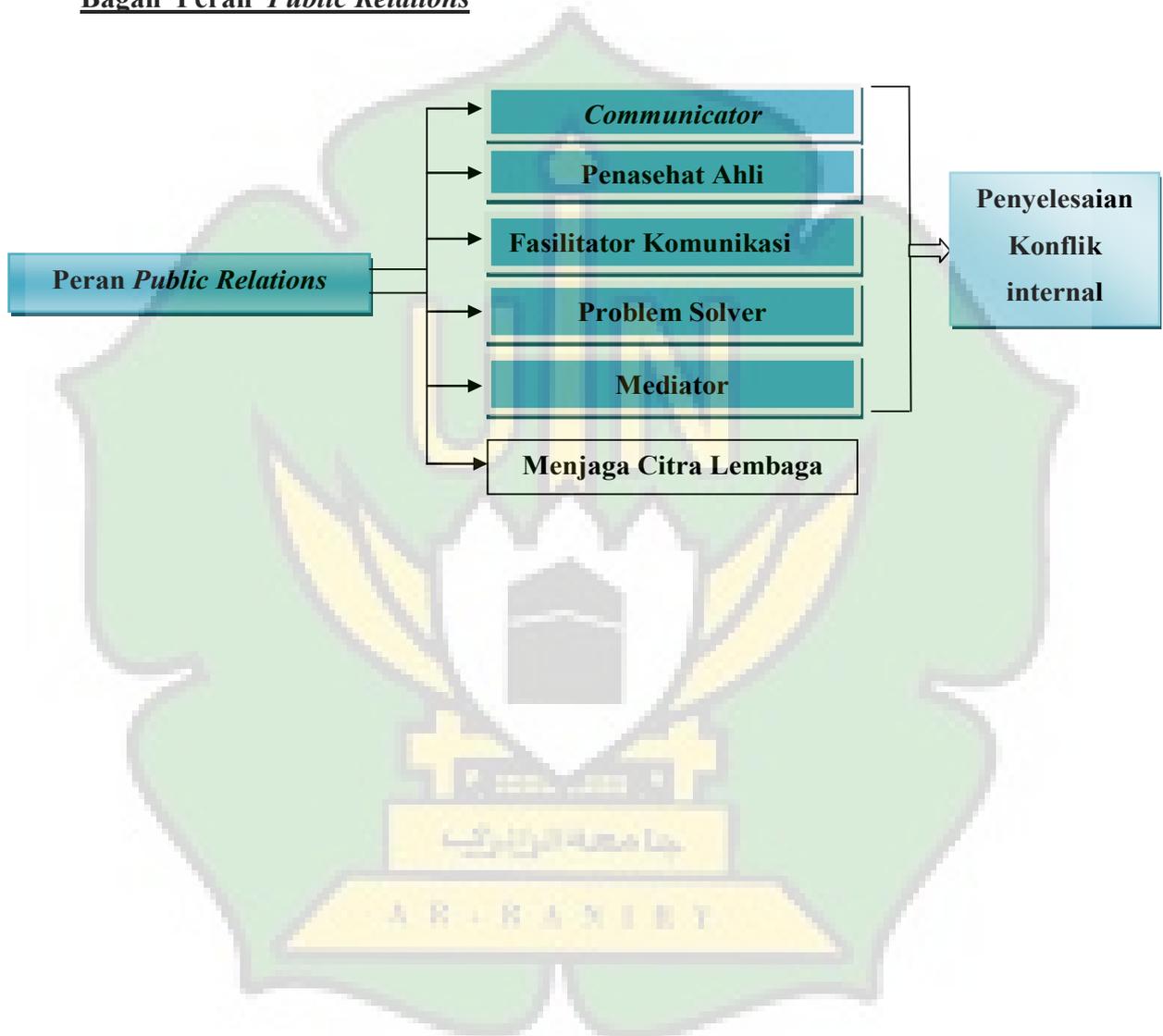
Temuan peneliti sebelumnya sepakat bahwa *Public Relations* berperan sebagai praktisi ahli, penasehat, fasilitator komunikasi, fasilitator *problem solver* dan sebagai mediator dalam proses penyelesaian suatu konflik. Adapun peneliti lainnya menemukan bahwa, *Public Relations* juga berperan sebagai praktisi yang bergerak pada bidang pengiklanan suatu lembaga dan juga praktisi yang berperan dalam mempertahankan citra lembaga, sehingga nama baik lembaga akan terjaga dan publik akan mengetahui keunggulan yang dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan yang ada disekitarnya. Pengiklanan dilakukan

⁵³Sandhy Permadi, Rina Rahardjanti, 2018, Peran Internal *Public Relations* dalam Menangani Krisis Kasus Penyalahgunaan Frekuensi 3G Di PT Indosat Mega Media Jakarta

⁵⁴Imelda Retobjaan, *Peranan HUMAS dalam Merespon Konflik Internal Pada Universitas SAM Ratulangi Manado*.

dengan berbagai cara baik itu melalui WEB lembaga, majalah, surat kabar dan media lainnya.

Bagan Peran *Public Relations*



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini bersifat naturalistik dimana tujuan akhirnya adalah transferability. Pada penelitian kualitatif peneliti menjadi instrumen kunci dalam keberhasilan penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menarik dimana peneliti menjadi lebih dekat dengan subjek yang diteliti, peneliti mengolah data menggunakan narasi sehingga menjadi lebih mudah dimengerti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pengomunikasi pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai pengomunikasi bahan pembahasan hasil penelitian. Kriyantono menyatakan bahwa, “Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya”.⁵⁵

Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin detail data yang didapatkan maka kualitas penelitian akan semakin baik. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan penjelajahan terbuka peneliti bisa menjadi siapa saja pada saat melakukan penelitian kualitatif, yang bertujuan agar peneliti lebih mudah dalam mendapatkan

⁵⁵Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: metode penelitian ilmu komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 56.

informasi. Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan atau menyajikan data lengkap tentang “Peran *Public Relations* dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh”.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih sebagai pengomunikasi lokasi yang ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan proposal. Sesuai dengan judul dalam Bab pendahuluan, maka penulis akan menetapkan MAN 2 Banda Aceh sebagai pengomunikasi lokasi penelitian yang terletak di Jl.Cut Nyak Dhien No. 590, Lamteumen Baru.,Kec. Jaya Baru, Kota Banda Aceh, Aceh 23232. Peneliti memilih lokasi ini karena, pertama letak sekolah tersebut sangat strategis yaitu berada ditepi jalan raya. Kedua, mudah dijangkau oleh kendaraan umum. Ketiga, memiliki tenaga Humas yang sudah profesional. Ke empat akreditasi dari sekolah ini adalah A.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai pengomunikasi orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti, yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Dalam penelitian kualitatif, penentuan subjek haruslah sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yakni subjek penelitian harus mengetahui, memahami dan mengalami sehingga data yang diperoleh akan lebih valid.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian pertama adalah Praktisi *Public Relations*/tenaga HUMAS, sebagai pengomunikasi antara pimpinan organisasi dan publiknya, baik dalam membina hubungan masyarakat

internal maupun eksternal dan juga sebagai pengomunikasi seseorang yang ahli dalam penyelesaian konflik pada suatu lembaga pendidikan. Kedua, kepala Madrasah yaitu pimpinan suatu lembaga pendidikan yang menjadi panutan bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada pada lembaga pendidikan yang dipimpinnya. Ketiga, guru bidang studi B.Arab yaitu tenaga pendidik yang pernah menjabat sebagai Waka Humas dan sebagai guru B.Arab. Keempat, guru bidang studi Kimia yaitu tenaga pendidik yang sudah sangat lama dan berpengalaman dalam proses belajar mengajar di MAN 2 Banda Aceh.

D. Kehadiran Penelitian

Kehadiran penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Hubermans adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai pengomunikasi instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Keuntungan yang di dapat dari kehadiran peneliti sebagai pengomunikasi instrumen adalah subjek lebih tanggap akan kehadiran peneliti. Dengan adanya kehadiran peneliti, maka peneliti dapat menyesuaikan diri dengan tempat penelitian. Keputusan yang berhubungan dengan penelitian dapat diambil dengan cara cepat dan terarah. Serta informasi dapat diperoleh melalui sikap dan cara informan dalam memberikan informasi.⁵⁶

Menurut Sugiyono, peneliti kualitatif sebagai pengomunikasi *Human Instrument*, yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data,

⁵⁶Miles dan A. Michael Huberman, *Qualitative data Analysis*, (Jakarta, UI Press,2009), h. 20.

analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan dari semua data yang telah dikumpulkan.⁵⁷

Pada penelitian kualitatif kehadiran peneliti berperan sebagai pengomunikasi:

1. Peneliti sebagai pengomunikasi instrumen dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakan bermakna atau tidak bagi penelitian
2. Peneliti sebagai pengomunikasi alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.
3. Peneliti sebagai pengomunikasi pengamat tiap situasi merupakan keseluruhan. Tidak ada suatu instrumen yang dapat menangkap keseluruhan situasi kecuali manusia
4. Peneliti dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada saat penelitian.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Kehadiran peneliti sangat diperlukan karena peneliti adalah instrumen kunci pada saat dilakukannya suatu penelitian. Peneliti harus cermat dalam meneliti sebuah program yang diamanahkan kepadanya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan “observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi”.

⁵⁷Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, (Bandung: Alfabeta: 2016), h. 9.

Berdasarkan pendapat Sugiyono tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian sebagai pengomunikasi berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Ridwan menyatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistemik terhadap gejala yang tampak pada subjek penelitian.

Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah tentang Peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Aspek yang di observasi adalah yang berkaitan dengan peran *Public Relations* pada saat menyelesaikan suatu permasalahan dan pada saat *Public Relations* mengambil sebuah keputusan.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini berdasarkan atas subjek yang menguasai permasalahan memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu. Informan yang bertindak sebagai pengomunikasi sumber data dan informasi haruslah bersedia dan tidak merasa terganggu dengan kehadiran peneliti. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah tentang Peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dari data-data yang telah didokumentasikan dalam berbagai bentuk. Sugiyono mengatakan bahwa dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu.⁵⁸

Teknik ini digunakan ketika mengadakan penelitian yang bersumber pada tulisan baik itu berupa dokumen, tabel, dan sebagainya. Telaah dokumentasi merupakan salah satu teknik penting dalam suatu penelitian dengan mengumpulkan informasi yang telah ada pada lembaga terkait. Dalam penelitian ini peneliti menelaah dokumen, seperti profil sekolah, jumlah tenaga pendidik, jumlah tenaga kependidikan dan jumlah siswa. Data-data berupa informasi mengenai konflik internal peneliti peroleh dari sekolah.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen digunakan pada saat peneliti melakukan wawancara dengan subjek penelitian. Adapun uraian beberapa alat instrumen dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Alat rekam (*tape-record*), alat rekam biasanya terdiri dari kamera, video, atau perekam suara. Sebagai instrument penelitian alat rekam ini mempermudah peneliti pada saat melakukan pengumpulan data.
2. Panduan wawancara, sebelum peneliti melakukan wawancara dan bertemu langsung dengan narasumber. Maka terlebih dahulu peneliti dapat menyusun daftar pertanyaan yang akan ditanya pada saat

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 368-378

wawancara. Sama seperti angket, struktur pedoman wawancara sangat tergantung pada kebutuhan penelitian akan jawaban dari pertanyaan serta kenyamanan dalam proses wawancara.

3. Notebook, peneliti sebaiknya memiliki buku catatan penelitian untuk menuliskan point-point penting yang berhubungan dengan fokus penelitian. Sehingga lebih memudahkan peneliti pada saat melakukan pengolahan data.
4. Peneliti, instrumen penelitian terakhir adalah peneliti itu sendiri. Instrumen penelitian ini adalah alat bantu untuk mengumpulkan data penelitian, bukan alat bantu untuk proses yang lain seperti analisis data misalnya.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵⁹ Adapun yang akan menjadi langkah-langkah peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan

⁵⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 401

demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi atau dikelompokkan, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, melalui penyajian data seluruh hasil observasi, wawancara ;;dan dokumentasi digabungkan menjadi satu. maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang dikemukakan dalam penelitian kualitatif, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel, dan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan.

H. Uji Keabsahan Data

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Alwasilah dalam Bachri, menjelaskan bahwa tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu pengetahuan yang valid, sahih, benar dan beretika. Menurut Sugiyono ada empat macam kriteria keabsahan data yaitu (1) kredibilitas; (2) transferability; (3) dependabilitas; (4) konfirmabilitas. Akan tetapi pada penelitian ini peneliti akan

menggunakan kriteria keabsahan data yaitu kredibilitas data, dependabilitas dan konfirmabilitas.⁶⁰

a. Kredibilitas data

Kredibilitas datapeneliti, digunakan untuk membuktikan data yang berhasil peneliti kumpulkan sesuai dengan dunia nyata serta benar-benar terjadi. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain peneliti lakukan dengan, triangulasi data, teori dan sumber.

1. Triangulasi data adalah metode mengawinkan 3 metode penelitian yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga mendapatkan jawaban yang sama.
2. Teori, pada kredibilitas data harus mengawinkan teori. Teori yang digunakan tidak boleh tunggal, harus memiliki banyak rujukan sehingga hasil dari uji keabsahan data dapat dipertanggung jawabkan. Teori yang digunakan adalah teori *Public Relations* dan teori Manajemen konflik.
3. Sumber, dalam penelitian kualitatif harus memiliki banyak sumber, agar terjaminnya keakuratan sebuah data maka sumber penelitian tidak boleh tunggal. Harus memiliki beberapa sumber agar data yang disajikan bisa dipertanggung jawabkan. Adapun sumber yang dijadikan dalam penelitian ini yaitu, Kepala Madrasah, Waka Humas dan tenaga pendidik.

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif...*,h. 329

b. Dependabilitas

Dependabilitas adalah ketergantungan dilakukan untuk menaggulangi kesalahan-kesalahan dalam konseptualisasi rencana penelitian, pengumpulan data, interpretasi temuan, dan pelaporan hasil penelitian. Untuk itu diperlukan *dependent auditor*. Sebagai *dependent auditor* dalam penelitian ini adalah para pembimbing.

c. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas adalah mengkonfirmasi ulang data yang telah ditranskripikan. Dengan cara peneliti datang kembali ke lokasi penelitian untuk menanyakan kembali kepada subjek penelitian bahwa data yang telah ditranskripikan oleh peneliti benar adanya dan sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan subjek penelitian. Konfirmabilitas berfungsi untuk menjaga keakuratan data yang telah dikumpulkan sehingga menjadi sebuah hasil penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Madrasah

Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh, telah melalui berbagai tahapan sejak pendiriannya hingga dengan saat ini. Awalnya MAN 2 Banda Aceh merupakan peralihan dari Pendidikan Guru Agama Negeri 6 Banda Aceh (PGAN 6 Tahun). Penerimaan siswa baru pertama kali dilaksanakan pada tahun 1990. Pada tahun tersebut Madrasah mengurus SK pendirian Madrasah, yang kemudian terbit SK Menteri Agama dengan No. 42 Tahun 1992 pada tanggal 27 Januari 1992. Artinya, Madrasah ini berasal dari PGAN, yang selaras dengan perkembangan zaman, khususnya pendidikan Islam, akhirnya sekolah ini disetarakan menjadi Madrasah Aliyah.

Berdirinya Madrasah ini tidak terlepas dari kebijakan Kanwil Departemen Agama provinsi Aceh atas dasar kebutuhan masyarakat seiring dengan meningkatkan peserta didik ditingkat Tsanawiyah untuk melanjutkan ke jenjang Madrasah Aliyah dalam kota Banda Aceh. Sejak awal berdirinya hanya ada tiga program jurusan yaitu IPA, IPS dan Agama.

MAN 2 Banda Aceh adalah salah satu Madrasah Aliyah Negeri yang terletak di Jl. Cut Nyak Dhien, Lamteumen Barat, Jaya Baru, Kota Banda Aceh provinsi Aceh dengan kode pos 23236. Kondisi lingkungan MAN 2 Banda Aceh sangat strategis, nyaman, aman dan tentram. MAN 2 Banda Aceh berada ditepi jalan raya sehingga sangat memudahkan peserta didik untuk menjangkau Madrasah dengan berbagai transportasi.

Sekarang ini ada beberapa jurusan program kelas Ilmu Sosial (IS), Matematika dan Ilmu Alam (MIA), dan program bahasa. Selain menyeleenggarakan program tersebut MAN 2 Banda Aceh juga mengadakan berbagai program pembinaan terhadap peserta didik, yaitu melalui co-kurikuler dan ekstrakurikuler, dengan mekanisme pelaksanaan yang efektif dan efisien. Program Tahfidz mulai diberlakukan awal tahun 2021, dengan tujuan agar lulusan dari MAN 2 memiliki hafalan Al-Qur'an.

MAN 2 Banda Aceh menyediakan berbagai fasilitas penunjang pendidikan bagi anak didiknya. Terdapat guru-guru dengan kualitas terbaik yang memiliki kompetensi dibidangnya, yang lulus dari perguruan tinggi terbaik di Indonesia. Selain kegiatan pembelajaran, kegiatan penunjang pembelajaran seperti ekstrakurikuler, organisasi siswa, komunitas belajar, tim olahraga, dan perpustakaan menjadi daya tarik Madrasah ini. proses pembelajaran dibuat menyenangkan mungkin bagi siswa.

2. Profil Sekolah

1. Nama Madrasah : MAN 2 Banda Aceh
2. Tempat/ Lokasi : Desa Lamteumen Barat
3. Nomor dan Tanggal Penegrian :42, tahun 1992/ 27 Januari 1992
4. Terhitung Mulai tanggal : 1 Juli 1992
5. Alamat Madrasah/ Kode Pos : Jln. Cut Nyak Dhien No. 590 Banda Aceh, 23236
6. Nomor statistik Madrasah : 131111710002
7. Provinsi : Aceh
8. Kabupaten/Kota : Banda Aceh
9. Kecamatan : Jaya Baru
10. Gedung sendiri/ Menumpang : Gedung Sendiri
11. Permanen/ Semi Permanen : Permanen
12. Jumlah Ruang/ Lokasi Belajar : 17 Ruang/ 17 Ruang Belajar
13. Gedung Asrama : 0
14. Jumlah Jam pelajaran per minggu : 0 Jam 42 jam/ kelas

15. Jumlah Guru/ Pegawai	45 Orang
a. Guru tetap NIP. 15	: 30 Orang Laki-laki: 12 Orang Perempuan 24 Orang
b. Guru tetap NIP. 13	: Laki-laki : 2 orang Perempuan : 0
c. Guru tidak tetap	: 6 orang Laki-laki : 0 Perempuan : 6 Orang
d. Guru bantu/ Kontrak	: 0
e. Guru titipan	: 0
f. Pegawai tetap	: 5 Orang Laki-laki : 3 Orang Perempuan : 2 Orang
g. Pegawai pramubakti	: 9 Orang Laki-laki : 4 Orang Perempuan : 5 Orang
h. Satpam	: 1 Orang laki-laki
i. Pesuruh honor	: 1 Orang laki-laki
j. Guru honor	: 6 Orang Laki-laki : 0 Perempuan : 6 Orang
16. Jumlah Siswa	: 473 Orang

3. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah

a. Visi

Unggul dalam prestasi dijiwai iman dan taqwa

b. Misi

1. Mewujudkan sikap sadar dalam mengamalkan ajaran agama dan berakhlakul karimah
2. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif, efisien dan berkualitas
3. Melaksanakan supervisi terhadap kinerja Madrasah
4. Mengarahkan setiap siswa untuk mengenali potensi dirinya untuk dapat dikembangkan secara optimal

5. Menerapkan manajemen partisipasi dan peduli lingkungan bagi semua warga Madrasah
6. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan profesionalisme tenaga pendidikan dan karyawan
7. Meningkatkan kegiatan ekstra kurikuler dibidang olahraga dan seni
8. Melengkapi sarana prasarana sesuai kebutuhan
9. Melaksanakan manajemen yang akuntabel dan profesional
10. Terwujudnya lulusan yang berkualitas dan diterima di Perguruan Tinggi negeri maupun luar negeri

c. Tujuan

Untuk menghasilkan peserta didik yang berkualitas dalam iman, taqwa dan berprestasi

d. Motto

Mandiri dan Profesional

4. Kurikulum Sekolah

Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh, menerapkan kurikulum 2013 atau sering juga disebut sebagai K-13. Kurikulum 2013 memiliki empat aspek penilaian yaitu aspek pengetahuan, aspek keterampilan, aspek sikap dan aspek perilaku.

5. Kondisi Sarana Prasarana Pendidikan

Tabel 4.1 Fasilitas MAN 2 Banda Aceh

No.	Jenis Bangunan	Jumlah	Luas M ²	Keterangan
1	Ruang Kepala Madrasah	1	48	8x6
2	Ruang Wakil Kepala Madrasah	1	48	
3	Ruang Tata Usaha	1	80	10x8
4	Ruang Dewan Guru	1	120	8x16
5	Ruang kelas	17	1088	8x12
6	Perpustakaan	1	96	8x12
7	Lab. Bahasa	1	96	8x12
8	Lab IPA	1	64	8x8
9	Lab kompter 1	1	128	8x16
10	Lab Kompur 2	1	96	8x12
11	Aula	1	220	22 x 10
12	MCK	8	160	
13	OSIM	1	32	
14	Ruang Keterampilan	1	32	4x8
15	R. Bimpen	1	32	4x8
16	Kantin	2	32	
17	WC	10	40	
18	UKS	1	21	
19	Gudang	1	24	4x6

6. Jumlah Guru Karyawan dan Siswa

Tabel 4.2 Data Pendidik dan Kependidikan MAN 2 Banda Aceh

No	NAMA	NIP	L/P	JABATAN
1	Drs. Fardial	196503042000031009	L	Kepala Madrasah
2	Lasmi, S.Si. M.Pd	197006071999052001	P	Guru Matematika
3	Muhammad Jamil, S.Pd	196801121998031003	L	Guru Kimia
4	Dra. Siti Kamilah	196307061983031003	P	Guru Ekonomi
5	Dra. Cut Raihana	196507231992032002	P	Guru B.Arab
6	Dra. Nushraini	196511101992032004	P	Guru B.Inggris
7	Dra. Rusli	196205121998031002	L	Guru Matematika
8	Dra.Fauziah Abdullah	196211231989032003	P	Guru Sosiologi
9	Dra. Nazariah	196211271999052001	P	Guru PKN

10	Juwita, S.Ag	197411141999052001	P	Guru PAI
11	Dra. Rukhdini	196410041999052001	P	Guru Kimia
12	Dra. Yauhari Ahmad	196511141999052001	P	Guru Geografi
13	Dra. Aida	196410071999052001	P	Guru B.Arab
14	Muhammad Ramadhan S.Pd	19620827198911002	L	Guru PKN
15	Ridwan, S.Pd., M.Si	196912311999051005	L	Guru Matematika
16	Nazir, S.Pd	196906132000031001	L	Guru Pendidikan Olahraga
17	Rosmiati S.Ag	197005161999052001	P	Guru Al-Qur'an dan Hadits
18	Dra. Hadaini	196303041999052001	P	Guru PKN
19	Zulfiani S.Pd	197805132006042004	L	Guru Fisika
20	Falina, S.Pd., M.Pd	196805061999052001	P	Guru B.Indonesia
21	Dewi Hartati, S.Ag	197210181999052000	P	Guru B.Arab
22	Syarifah Khaira, S.Pd.i	197912282005012005	P	Guru B.Ingggris
23	Faridah, S.Pd	196505021989032006	P	Guru B.Indonesia
24	Mariah Budiman, S.Pd	196404121992022003	P	Guru B.Indonesia
25	Drs. Ridwan	196812311994121004	L	Guru Matematika
26	Bukhari, S.Ag	197303032007011031	L	Guru PAI
27	Khuzaimah, S.Pd	197911222007102002	P	Guru Biologi
28	Hj. Suryati, S.Pd	196712312000122019	P	Guru Biologi
29	Nenci Wardiani, S.Pd	198101132010032001	P	Guru Bimbingan Konseling
30.	Yensi Fitriani, S.Pd	197901012006042026	P	Guru Bimbingan Konseling
31	Noor Dwi Yantiningsih , SE	197201052014112004	P	Guru Ekonomi
32	Tarmizi Daud, S.Ag	197203302005011001	L	Guru Agama
33	Maulidiana, S.Pd	199310092019032007	P	Guru PAI
34	Syamsul Bahri, S.Pd.i	198609172019031009	L	Guru SKI
35	Khairunnisa Sa'diah, S.Pd	199109262019032024	P	Guru Matematika
36	Rina Andriana, S.Pd	198610202019032007	P	Guru Matematika
37	Safrizal, S.Pd	199304192019031012	L	Guru Penjas
38	Muhammad Yudi Tinaga, S.Pd	198710042019032007	L	Guru Penjas

Jumlah siswa/siswi MAN 2 Banda Aceh pada tahun ajaran 2020/2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Daftar siswa-siswi MAN 2 Banda Aceh

No.	Kelas	Jumlah siswa		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	X Bahasa	8	17	25
2	X MIA. 1	9	21	30
3	X MIA. 2	2	22	31
4	X MIA. 3	10	20	30
5	X IIS. 1	15	13	28
6	X IIS. 2	15	15	30
Jumlah		66	108	174

No.	Kelas	Jumlah siswa		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	XI Bahasa	10	9	19
2	XI MIA. 1	5	20	25
3	XI MIA. 2	9	16	25
4	XI MIA. 3	6	22	28
5	XI IIS. 1	11	15	26
6	XI IIS. 2	8	17	25
Jumlah		49	99	148

No.	Kelas	Jumlah siswa		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	XII Bahasa	5	13	18
2	XII MIA. 1	13	18	31
3	XII MIA. 2	11	18	29
4	XII MIA. 3	9	15	24
5	XII IIS. 1	6	16	22
6	XII IIS. 2	11	16	27
Jumlah 3		55	96	151
Jumlah Total (1+2+3)		170	302	473

7. Deskriptif Karakteristik Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai 4 subjek penelitian yang dijadikan sebagai informan dalam proses pengumpulan data ini. diantaranya yaitu:

a. Kepala Madrasah

Selaku pimpinan pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh.

b. Waka Humas

Selaku praktisi Humas Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Banda Aceh.

c. Tenaga Pendidik

Selaku tenaga pendidik yang sudah memiliki pengalaman dalam proses belajar mengajar.

B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan hasil penelitian peran *Public Relation* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode observasi wawancara dan dokumentasi. Subjek yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Praktisi Humas, Kepala Madrasah dan tenaga pendidik. Berikut adalah deskripsi penelitian melalui data-data yang berhasil dikumpulkan.

1. Peran *Public Relations* dalam Penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh

Dalam tahapan penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh sangat dibutuhkan praktisi Humas yang handal yang mampu menyelesaikan konflik internal dengan baik. Seorang praktisi HUMAS harus mampu menjadi sebagai seorang *communicator*, praktisi ahli *problem solver*, mediasi dan negosiasi serta mampu mengambil keputusan dengan baik.

a. Komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal MAN 2 Banda Aceh

Komunikasi merupakan salah satu cara untuk terus membangun hubungan kekeluargaan yang ada pada suatu lembaga pendidikan. Untuk itu peneliti ingin melihat bentuk komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di Madrasah.

1) Praktisi HUMAS Sebagai Communicator/penghubung komunikasi antara sesama tenaga pendidik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Praktisi Humas, Kepala Madrasah dan tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh, pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “Bagaimana cara Bapak dalam menjadi pengomunikasi/penghubung komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada Madrasah ini?”

Kepala Madrasah: Komunikasi dilakukan dari semua arah, yaitu melakukan komunikasi sesama guru, tenaga kependidikan, orangtua siswa. Dan menganut sistem komunikasi secara kekeluargaan yang mudah dipahami dalam rangka mencapai tujuan pendidikan di Madrasah.⁶¹

Waka Humas: selaku Waka Humas yang memiliki dua fungsi yaitu internal dan eksternal Madrasah, jika dilihat dari fungsi internal Madrasah Waka Humas membuat rapat, dan jika ada keperluan guru dengan kepala Madrasah maka saya yang akan membawanya, jika ada guru yang baru masuk ke Madrasah ini, contohnya seperti guru PPL maka saya yang akan mempertemukan dengan kepala Madrasah. Dan jika fungsi eksternal ialah tentang bagaimana cara saya dalam mempublikasi Madrasah melalui website atau melalui lingkungan luar Madrasah, dan melalui Whatsaap. Yaitu yang berhubungan dengan masyarakat luar baik itu Puskesmas, Polisi dan Wali Murid secara umum. Jadi khusus internal via komunikasi yang kita buat yaitu melalui rapat internal guru, seperti rapat kenaikan kelas, penerimaan siswa/siswi baru, acara hari besar Islam, rapat perpisahan dan rapat pelaporan Humas yang dilakukan 2 bulan sekali, pelaporan meliputi tentang pelaporan sosial Humas. Dana Humas yang bersumber dari seluruh tenaga pendidik dan tenaga

⁶¹Wawancara dengan Kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

kependidikan yang ada pada MAN 2 Banda Aceh. Dana tersebut dipergunakan untuk acara sosial seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di MAN 2 Banda Aceh.⁶²

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik satu dan dua yaitu “Menurut ibu langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh kepala sekolah dan Waka Humas dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada Madrasah ini?”

Tenaga Pendidik 1: Seperti biasanya pada sebuah institusi ada kerjasama antara kepala Madrasah dengan setiap Waka, Kepala Madrasah dan juga setiap Waka memiliki SOP. Dan apabila terjadi konflik maka Waka Humas membicarakannya dengan Kepala Madrasah. Dengan cara melihat jenis permasalahannya terlebih dahulu kemudian baru diputuskan aksi apa yang akan diambil. Apakah akan dirapatkan atau hanya perwakilan saja untuk datang menjumpai Kepala Madrasah untuk mendiskusikan apa yang sedang terjadi.⁶³

Tenaga pendidik 2: Kepala Madrasah dan Waka Humas melakukan komunikasi secara berkesinambungan.⁶⁴

2) Memberikan Tanggapan Pada Setiap Tenaga Pendidik yang Memberikan Ide/Program Untuk Madrasah

Berdasarkan wawancara dengan kepala Madrasah, Waka Humas dan tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh, pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “Tanggapan apa yang bapak berikan jika ada guru yang memberikan ide/program yang berguna untuk memajukan Madrasah ini?”

Kepala Madrasah: Pada setiap rapat dan pertemuan kita selalu menyampaikan program-program Madrasah kepada guru, dan guru menyampaikan saran-saran dan ide-ide dalam rangka pengembangan Madrasah, dan setiap ide yang positif dalam rangka mendukung pendidikan maka akan kita dukung dan kita terima. Namun apabila ide/program yang diberikan berdampak negatif dan merugikan siswa maka tidak akan kita terima. Setiap ide positif yang diberikan kita terima dengan terbuka dalam rangka kemajuan pendidikan Madrasah. Sehingga

⁶²Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

⁶³Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁶⁴Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

Madrasah ini menganut sistem Manajemen berbasis Madrasah. Jadi semua unsur yang ada di Madrasah terbuka dalam menyampaikan ide-ide untuk kemajuan Madrasah. Salah satu ide positif yang diberikan oleh tenaga pendidik yaitu, peningkatan, pemantapan pengayaan sore hari yang diberikan oleh guru bidang studi, dan juga menghidupkan kegiatan ekstrakurikuler serta paskibraka. Kegiatan ekstrakurikuler dan paskibraka adalah program Madrasah. Namun, guru selalu memberikan masukan agar kegiatan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.⁶⁵

Waka Humas: jika ada ide yang inovatif otomatis akan kita tampung kalau bisa kita laksanakan maka akan kita laksanakan. Misalnya, ada ide mengenai KSM (Kompetensi Sains Madrasah) guru menyarankan bahwa persiapan untuk perlombaan KSM dibuat lebih awal dan juga mengenai penerimaan siswa baru, guru menyarankan untuk menyeleksi anak-anak yang memang benar bisa dalam mengaji. Maka setiap ide yang disampaikan oleh guru akan di tampung dan disampaikan kepada Kepala Madrasah. Setiap ide yang ada akan disampaikan kepada Waka HUMAS terlebih dahulu sebagai penghubung komunikasi antara guru dengan kepala Madrasah. Dan juga tidak menutup kemungkinan untuk guru datang langsung kepada kepala Madrasah, karena kita tidak memiliki sekat untuk itu.⁶⁶

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik satu dan dua yaitu “ Tanggapan apa yang diberikan oleh kepala Madrasah dan Waka Humas jika ada guru yang memberikan ide atau masukan yang berguna untuk kemajuan Madrasah?”

Tenaga Pendidik 1: setiap ide yang diberikan oleh guru akan ditanggapi oleh Kepala Madrasah dan Waka Humas dan setiap respon yang diberikan akan ditulis karena biasanya tidak hanya satu ide/program saja namun banyak ide/program yang diberikan. Jadi setiap ide akan disampaikan kepada kepala Madrasah dan selanjutnya ide/program tersebut akan dirapatkan oleh kepala Madrasah bersama Waka Humas dan Waka lainnya yang ada pada Madrasah. Apabila yang dirapatkan adalah mengenai dana/keuangan maka akan melibatkan seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Dan jika ide/program yang disampaikan oleh guru bisa dilaksanakan sekarang maka akan segera dilaksanakan, namun apabila masih membutuhkan pertimbangan maka akan ditunda terlebih dahulu dan setiap kebijakan maupun keputusan selalu dibicarakan dan didiskusikan terlebih dahulu.⁶⁷

⁶⁵Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁶⁶Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

⁶⁷Wawancara dengan tenaga pendidik 1MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

Tenaga pendidik 2:apabila ide/program yang disampaikan baik maka akan diterima dan diskusikan oleh para guru beserta kepala Madrasah.⁶⁸

3) Memberikan rasa saling pengertian kepada sesama tenaga pendidik

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala Madrasah, Waka Humas dan tenaga pendidik. Pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “ Bagaimana cara Bapak dalam membangun sifat saling pengertian dan memahami satu sama lain pada setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?”

Kepala Madrasah:untuk membangun rasa saling pengertian dan memahami maka kita akan bagikan tugas terlebih dahulu, setiap guru mendapatkan porsi yang sama rata. Kemudian kita awasi dan kita kontrol secara demokratis dan kebersamaan tidak dengan otoriter, sehingga guru-guru merasa bahwa ini adalah sekolah dia, sekolah kita bersama dan tidak bersifat paksaan kecuali jika memang ada guru yang tidak serius maka akan dibimbing secara tidak serius juga. Dan pada intinya pelaksanaan tugas bersifat demokratis dan kepala Madrasah selalu mengontrol guru dalam pelaksanaan tugasnya.⁶⁹

Waka Humas: yang pertama untuk membangun rasa saling pengertian kita tidak mencampuri urusan orang lain, bekerja sesuai poksinya, saling toleran dalam memberi kesempatan dan saling menghargai dan bekerjasama.⁷⁰

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik yaitu “ Apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan Waka Humas dalam rangka membangun rasa saling pengertian dan memahami antara tenaga pendidik pada Madrasah ini?”

Tenaga pendidik 1: Untuk di Humas sendiri kita memiliki kas dan kita memiliki uang sosial yang di handle oleh Humas. Humas bekerjasama dengan Waka Kurikulum, Waka Kesiswaan, Waka sarana dan Waka Humas saling bekerjasama. Jadi kia sudah sepakat bahwa disekolah itu adadana sosial dan dana sosial itu di potong dari gaji tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Pemotongan gaji tersebut berdasarkan kesepakatan

⁶⁸Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁶⁹Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁷⁰Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

bersama. Kemudian dimusyawarahkan untuk menjaga hubungan dengan sesama guru, anak dan bahkan keluarganya. Dan dana sosial tersebut dipergunakan untuk acara dan kegiatan sosial yang dilaksanakan pada rumah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di MAN 2 Banda Aceh.⁷¹

Tenaga pendidik 2: untuk membangun rasa saling pengertian dan memahami maka setiap ada permasalahan selalu didiskusikan untuk menemukan solusi sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman yang lainnya.⁷²

4) Mengirim pesan dengan jelas kepada setiap tenaga pendidik

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada Kepala Madrasah, Waka Humas dan tenaga pendidik. Pertanyaan yang peneliti ajukan terkait dengan pengiriman pesan dengan jelas yaitu: “ Bagaimana cara bapak dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?”

Kepala Madrasah: melakukan komunikasi dengan baik, membagi tugas sesuai dengan poksinya. Sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik.⁷³

Waka Humas: saya pribadi baik dengan semua guru dan semua tenaga kependidikan dalam artian kita tidak menutup komunikasi, walaupun saya adalah Waka, namun saya tidak segan untuk saya duluan yang menyapa guru, artinya tidak menjadikan jabatan sebagai penghalang komunikasi kita dengan tenaga pendidik/tenaga kependidikan. Saya akan bertanya kepada guru ada masalah apa, dan membantu guru menyelesaikan permintaan guru.⁷⁴

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada tenaga pendidik yaitu “ apa saja yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan Waka Humas dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?”

⁷¹Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁷²Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁷³Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁷⁴Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

Tenaga pendidik 1: salah satu upaya yang dilakukan oleh Kepala Madrasah dan Waka Humas dalam membangun komunikasi yang baik adalah melakukan rapat rutin yang dilakukan setiap awal ajaran, dan jika ada agenda atau kejadian tertentu yang ingin disampaikan. Selebihnya disampaikan secara personal saja atau secara perwakilan saja.⁷⁵

Tenaga Pendidik 2: dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik yaitu dengan selalu mendiskusikan setiap permasalahan yang terjadi sehingga menimbulkan solusi dari setiap permasalahan tersebut.⁷⁶

5) Mendengarkan pengaduan dari setiap tenaga pendidik

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala Madrasah, *Public Relations* atau Waka Humas. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan terjalin keharmonisan dan hubungan kekeluargaan yang sering dirindukan. Adapun pertanyaannya yaitu: “Jika ada guru yang mengeluh dengan tugas mengajar yang diamanahkan kepadanya. Apakah bapak siap untuk menjadi pendengar yang baik bagi guru tersebut?”

Kepala Madrasah: Ya, pasti saya siap karena kepala Madrasah sudah seperti orang tuapada sebuah lembaga pendidikan. Saya siap mendengar, siap membimbing dan siap mengeluarkan jika memang diperlukan. Dikarenakan aturan pendidikan itu meyangkut ranah umat jika ada yang tidak semangat dalam melaksanakan tugas maka akan siap untuk dibimbing agar mampu menjadi tenaga pendidik yang berkompeten pada bidangnya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa Kepala Madrasah bersifat mengayomi namun tetap tegas dengan para karyawannya.⁷⁷

Waka Humas: Otomatis saya siap menjadi pendengar yang baik bagi guru yang memang melibatkan saya dalam proses penyelesaian masalahnya. Saya akan terima dan menampung aspirasinya, dan jika persoalan mereka mengenai pembelajaran maka tenaga pendidik akan melaporkannya pada bagian kurikulum. Namun jika ada kegiatan di rumah para tenaga pendidik maka tenaga pendidik akan melaporkannya kepada saya selaku Waka Humas pada Madrasah ini.⁷⁸

⁷⁵Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁷⁶Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁷⁷Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁷⁸Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik 1 dan 2 yaitu “ Apakah kepala Madrasah dan Waka Humas selalu meluangkan waktu dalam mendengarkan aspirasi dari setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?”

Tenaga pendidik 1: Kepala Madrasah dan Waka Humas selalu siap dalam mendengar berbagai aspirasi dan keluh kesah dari para tenaga pendidik maupun tenaga kependidikannya.⁷⁹

Tenaga pendidik 2: Ya, Kepala Madrasah dan Waka Humas selalu siap mendengar berbagai saran, masukan dan pengaduan dari setiap guru-guru yang ada pada Madrasah ini.⁸⁰

6) Kebijakan *Public Relations* dalam menangani suatu permasalahan yang terjadi antara sesama tenaga pendidik

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala Madrasah dan *Public Relations*. Kebijakan sangat diperlukan dalam proses penyelesaian suatu permasalahan. Dengan adanya kebijakan maka permasalahan yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik dan menemukan solusi dari setiap masalahnya. Pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “ Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan sesama tenaga pendidik bagaimana cara bapak dalam menangani hal tersebut?”

Kepala Madrasah: Saya akan melihat jenis permasalahannya terlebih dahulu, jika memiliki permasalahan dalam pelaksanaan tugas dan persoalan-persoalan kecil lainnya tentu saya akan memberikan jalan keluarnya.⁸¹

Waka Humas: Ya, namanya lembaga jika ada suatu kejadian pasti di musyawarahkan dan melihat kembali kompleksitas masalahnya. jika masalahnya dari siswa maka siswa akan dibawa ke guru BK terlebih

⁷⁹Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁸⁰Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁸¹Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

dahulu. Dan jika yang memiliki permasalahan adalah guru maka akan di musyawarahkan dalam artian tidak ditinggalkan dan tidak diabaikan. Musyawarah ini dilakukan jika permasalahan yang terjadi bukan masalah yang kecil yang memang diharuskan bermusyawarah untuk menemukan jalan keluarnya.⁸²

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik yaitu “
Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan tenaga pendidik apakah kepala Madrasah dan praktisi Humas ikut terlibat dalam penyelesaian masalah tersebut?”

Tenaga pendidik1: iya, kepala Madrasah dan praktisi Humas ikut terlibat dalam proses penyelesaian masalah. Setiap Madrasah memiliki regulasi, punya HAM atas sesama tenaga pendidiknya terkait kesejahteraan dan setiap ada kejadian tertentu kita selalu saling berkaitan. Dan setiap ada permasalahan maka kita akan lapor ke Waka Humas terlebih dahulu kemudian Waka Humas yang akan melaporkan kepada kepala Madrasah yaitu sesuai dengan prosedur yang ada pada Madrasah.⁸³

Tenaga pendidik 2: iya, kepala Madrasah dan Waka Humas selalu ikut terlibat dalam proses penyelesaian masalah yang terjadi di Madrasah ini.⁸⁴

b. Praktisi Humas Yang Handal dan memiliki pengalaman dalam proses penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan untuk kepala Madrasah dan *Public Relations* mengenai pengalaman apa saja yang sudah kepala Madrasah dan Waka Humas dapatkan selama menjabat sebagai kepala Madrasah dan Waka Humas pada suatu lembaga pendidikan. Pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “
Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kepala Madrasah pada lembaga pendidikan ini? Dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?”

Kepala Madrasah:Saya sudah 3 tahun menjabat sebagai kepala Madrasah pada MAN 2 Banda Aceh ini. Tidak ada keunikan dan kekhususan pada

⁸²Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

⁸³Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁸⁴Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

setiap Madrasah, semua Madrasah itu sama, hanya saja mungkin terdapat perbedaan pada pembinaan ekstrakurikuler. Tidak ada keunikan pada Madrasah ini, karena ini Madrasah Negeri semuanya sesuai dengan aturan pemerintah. Hanya saja mungkin terdapat perbedaan pada pengembangan diri. Jika dilihat dari standar semua Madrasah sama tidak ada keunikan dan kekhususan karena kita memakai kurikulum pemerintah.⁸⁵

Kemudian peneliti menanyakan “bagaimana hubungan dengan sesama tenaga pendidik yang ada pada MAN 2 Banda Aceh?”

Kepala Madrasah: Sangat akrab dan harmonis, hal itu terlihat dari semua poksi yang sudah kita bagi dari awal berjalan dengan baik, tidak ada guru yang mengeluh dengan poksi pekerjaan yang diberikan, dikarenakan gaji yang didapatkan besar. Tidak ada lagi guru yang mengeluh sekarang karena semuanya sudah mendapatkan tunjangan sertifikasi.⁸⁶

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk Waka Humas yaitu “ Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai Waka Humas pada Madrasah ini? dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?”

Waka Humas: Saya menjabat sebagai Waka Humas pada Madrasah ini di mulai dari bulan 9 tahun 2020 kurang lebih baru 5 bulan saya menjabat sebagai Waka Humas pada Madrasah ini. Keunikan yang terdapat pada Madrasah ini bisa dilihat dari literasi, aktif dalam bidang ekstrakurikuler, kekeluargaan dan yang paling unik menurut saya itu ya pada bidang literasinya. Yaitu disini ada komunitas prestasi siswa, siswa yang memiliki keahlian pada suatu bidang tertentu akan digabungkan dalam satu kelompok dan akan dibimbing secara terus menerus skill yang mereka miliki. Banyak siswa yang pintar dalam bidang menulis seperti menulis puisi. Dan keunikan lainnya yaitu kekompakan dan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik dan tenaga kependidikan lainnya.⁸⁷

Tenaga pendidik 1: Saya bertugas disini dari tahun 2006, kurang lebih sudah 15 tahun saya bertugas disini. Keunikan yang saya dapatkan disini yaitu hubungan kekeluargaan yang sangat akrab, saya tinggal jauh dari MAN 2 ketika terlintas ingin pindah ke Madrasah lain saya berfikir tidak akan mendapatkan lagi nuansa yang seperti di Madrasah ini. Saya merasa bahwa Madrasah ini adalah *thesecond home* bagi saya. Disini kita juga memiliki rasa kebersamaan yang sangat besar. Kita sangat care. Dan jika ada yang bermasalah diantara kita maka guru yang lain akan siap untuk

⁸⁵Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁸⁶Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁸⁷Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

menghandlenya dan meresponnya. Bahkan kita masih menjalin komunikasi dengan guru-guru yang sudah pindah dan ketika ditanyakan kepada guru-guru yang sudah pindah mereka mengatakan nuansa yang ada di MAN 2 tidak di dapatkan pada sekolah lain.⁸⁸

Tenaga pendidik 2: Terbangun rasa kekeluargaan yang sangat tinggi, rasa empati dan sekolah ini sudah seperti rumah kedua sehingga terbangunlah hubungan kekeluargaan yang sangat harmonis. Tidak ada kelompok-kelompok antara sesama guru dan begitupun dengan siswa mereka memiliki akhlak yang sangat baik. Selalu shalat berjamaah bersama hanya saja semenjak covid19 tidak shalat berjamaah lagi dikarenakan proses belajar mengajar yang sudah mengalami perubahan dari segi waktunya. Dan rasa sosial yang terbangun antara sesama siswa sangat tinggi. Dan kita disini memiliki program sedekah jum'at yang bertujuan untuk melatih kecerdasan sosial anak-anak. Uang tersebut digunakan untuk kebutuhan kegiatan sosial siswa-siswi. Dari siswa untuk siswa. Dan setiap pagi anak-anak selalu mengaji terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan belajar mengajar.⁸⁹

c. Pembuktian yang dilakukan oleh *Public Relations* bahwa praktisi Humas mampu menjadi praktisi yang handal dalam proses penyelesaian konflik internal yang ada di MAN 2 Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik di MAN 2 Banda Aceh, pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “Bagaimana cara bapak meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan wali murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?”

Kepala Madrasah: Dipertemuan awal kita sudah sampaikan profil Madrasah, berbagai prestasi yang sudah diperoleh oleh anak-anak. Seperti pertemuan yang lalu pertemuan dengan wali siswa kita sampaikan profil Madrasah dan meyakinkan dengan prestasi yang sudah ada. Seperti pada tahun 2019 siswa MAN 2 Banda Aceh menjadi peserta ditingkat KSM nasional pada bidang kimia, dan tingkat provinsi Alhamdulillah kita dapat juara 3 dan juga pernah juara 1. Perolehan prestasi yang di dapatkan tidak selalu sama namun selalu ada walaupun posisi prestasinya tidak selalu stabil.⁹⁰

⁸⁸Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁸⁹Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁹⁰Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

Waka Humas: ketika penerimaan mahasiswa baru ada pertemuan wali murid dengan komite. Pada pertemuan tersebut kepala Madrasah menyampaikan mengenai profil Madrasah, pertemuan tersebut dilakukan sebelum proses pendaftaran ulang jika setelah melihat pemaparan Visi Misi sekolah wali murid setuju dengan segala kebijakan Madrasah, maka otomatis mereka akan mendaftar ulang anak-anak mereka pada Madrasah ini. Salah satu cara membuat Madrasah ini unggul secara IPTEK dan IMTAQ yaitu dengan mempublish setiap kegiatan dan kreativitas siswa di Website. Dan setiap siswa berhak memilih kegiatan ekstrakurikuler yang sesuai dengan bakat dan minat siswa dan jika pada KSM maka siswanya akan direkrut langsung oleh pihak Madrasah. Pada bidang IMTAQ anak-anak juga telah menjuarai bidang tilawah, syarhil, tahfidz, cerdas cermat agama dan pidato. Bahkan pada tahun 2019 pernah menjuarai bidang syair. Dimanapun ada perlombaan anak-anak selalu diikuti dan guru siap mendampingi anak-anak untuk diperlombakan.⁹¹

Tenaga Pendidik 1: Pada bagian ini melibatkan semua *stakeholders* dan semua Waka. Untuk memblow up tentang Madrasah. Kita pernah mengadakan event (ajang perlombaan untuk semua Madrasah sekaligus memperkenalkan Madrasah). Alhamdulillah dari tahun ke tahun niat dari orang tua untuk memasukkan anaknya pada Madrasah ini selalu ada peningkatan setelah kita buat acara itu. Fokus acara tersebut yaitu pada festival seni yang meliputi tentang puisi, cerdas cermat dan perlombaan-perlombaan lainnya. Dan pada acara ini juga melibatkan komite sehingga agar lebih mudah dalam meyakinkan wali murid.⁹²

Tenaga Pendidik 2: Salah satu cara meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan wali murid ialah dengan cara mengikuti berbagai ajang perlombaan seperti: Tahfidz, cerdas cermat agama, pidato, syair dan jenis perlombaan lainnya. Dan Alhamdulillah banyak siswa yang memenangkan lomba tersebut.⁹³

d. *Problem Solving* yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam proses penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh

Untuk mengetahui bagaimana cara *Public Relations* dalam proses pemecahan masalah/konflik internal yang terjadi di MAN 2 Banda Aceh. Maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik. Pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “ pada saat

⁹¹Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

⁹²Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁹³Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik bagaimana cara bapak dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?”

Kepala Madrasah : Selama saya menjabat disini tidak ada perbedaan pendapat pada saat pelaksanaan rapat maupun musyawarah, semuanya berjalan sesuai dengan aturan dan sistem pendidikan Madrasah. Dan setiap hasil rapat selalu ditulis oleh Notulensi rapat. Apapun hasilnya setiap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menerimanya tanpa ada perbedaan pendapat.⁹⁴

Waka Humas: Biasanya dalam sebuah rapat saya yang akan membuka acara/rapat tersebut. Saya yang akan menjadi notulensi rapatnya. Bukan saya yang berperan dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi pada saat rapat, tugas saya melakukan absensi, menyampaikan argumentasi dan menulis hasil rapat. Jika ada masukan maka setiap masukan akan diterima dan dilakukannya voting pada setiap hasil keputusan rapat. Seperti contoh pada rapat yang lalu, yaitu mengenai guru tahfidz, ada guru yang menyarankan guru tahfidznya dicari guru dari luar dan ada juga guru yang menyarankan yang menjadi guru tahfidznya adalah guru PAI saja dan ada juga guru yang memberi saran guru tahfidznya wali kelas saja. Sehingga setelah setiap argumen didengarkan. Pada keputusan akhir setelah melakukan voting dijadikanlah guru PAI sebagai guru tahfidz pada MAN 2 Banda Aceh.⁹⁵

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik yaitu “ pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik bagaimana cara kepala Madrasah dan praktisi Humas dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?”

Tenaga Pendidik 1: Setiap terjadi perbedaan pendapat pada saat rapat maka akan dikomunikasikan dan dicari solusi dari perbedaan pendapat tersebut, tidak langsung memvonis guru yang berbeda pendapat dengan guru yang lainnya. Akan tetapi dicari jalan keluarnya dan ditemukan solusinya sehingga menghasilkan sebuah keputusan.⁹⁶

Tenaga Pendidik 2: Setiap ada perbedaan pendapat maka akan dimusyawarahkan dan dicarikan solusinya secara bersama-sama.⁹⁷

⁹⁴Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

⁹⁵Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

⁹⁶Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

⁹⁷Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik. Adapun pertanyaannya adalah “ Menurut Bapak jika terjadi suatu kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik, nasehat apa yang pertama kali akan bapak berikan pada tenaga pendidik tersebut?”

Kepala Madrasah:Kita lihat jenis permasalahannya terlebih dahulu, jika memang harus saya yang menasehati maka saya akan siap untuk menasehati, karena kepala Madrasah juga berperan sebagai orangtua bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Madrasah ini.⁹⁸

Waka Humas:Saya akan mendengarkan terlebih dahulu pendapat dari bapak/ibu. Kemudian saya sampaikan argumen saya dan saya tanyakan kembali kepada Bapak/Ibu yang bersangkutan ingin diselesaikan seperti apa dan saya akan membantu mencari jalan keluarnya. Kemudian setelah semuanya selesai saya menanyakan kembali boleh seperti ini atau tidak. Agar setiap tenaga pendidik merasa argumennya di dengarkan.⁹⁹

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada tenaga pendidik yaitu “Apakah kepala Madrasah dan Waka Humas sering memberikan nasehat dan masukan kepada setiap guru yang ada di Madrasah ini?”

Tenaga pendidik 1: Kepala Madrasah dan Waka Humas sering memberikan nasehat kepada setiap guru yang ada di Madrasah ini. Semenjak pandemi ini kita tidak melakukan lagi upacara namun dalam waktu tertentu kepala Madrasah sering masuk ke ruang guru untuk mengingatkan tentang kedisiplinan dan berbagai hal lainnya. Setiap guru pada Madrasah ini wajib datang sebelum jam 09.00 WIB kecuali bagi guru yang mengajar pagi maka wajib hadir sesuai dengan jadwal mengajarnya.¹⁰⁰

Tenaga pendidik 2: Kepala Madrasah dan Waka Humas akan memberikan nasehat jika memang dibutuhkan perbaikan untuk kinerja setiap guru-guru yang ada di MAN 2 Banda Aceh ini.¹⁰¹

Berikutnya peneliti juga menanyakan mengenai pengambilan keputusan kepada Kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik yang ada pada

⁹⁸Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh , 27 Maret 2021.

⁹⁹Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

¹⁰⁰Wawancara dengan tenaga pendidik1 MAN Banda Aceh, 22 Maret 2021.

¹⁰¹Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

MAN 2 Banda Aceh. Pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “ Dalam proses pengambilan keputusan langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan sehingga pengambilan suatu keputusan dapat dilakukan dengan baik?”

Kepala Madrasah:Keputusan diambil berdasarkan rapat, ada agenda rapat dan yang terakhir ada notulensi rapat. Rapat dilakukan 1 bulan sekali. Dikarenakan kondisi Covid19 sekarang jadi masih belum jelas, dikarenakan kami menghindari kerumunan.

Waka Humas: Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan rapat dan hasil musyawarah. Saya sebagai Waka Humas hanya bertugas sebagai mengumumkan rapat, membuka rapat, menyampaikan argumentasi dan menjadi notulen rapat. Jika pada saat proses pengambilan keputusan maka dilakukan secara bersama-sama melalui jalur musyawarah.¹⁰²

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan untuk tenaga pendidik yaitu “ Dalam proses pengambilan keputusan, apakah kepala Madrasah dan Waka Humas melibatkan seluruh tenaga pendidik dalam pengambilan keputusan tersebut?”

Tenaga Pendidik 1:Biasanya pengambilan keputusan hanya diwakilkan oleh Waka-Waka saja, tidak semua guru dilibatkan,dikarenaka Waka yang ada pada Madrasah ini sudah mewakili aspirasi-aspirasi yang akan disampaikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.¹⁰³

Tenaga Pendidik 2: Dalam pengambilan sebuah keputusan kepala Madrasah dan Waka Humas melibatkan semua guru-guru yang ada pada Madrasah ini.¹⁰⁴

Segala bentuk wawancara yang peneliti lakukan dengan setiap subjek penelitian, dikuatkan oleh data observasi dan data dokumentasi yang peneliti lakukan di MAN 2 Banda Aceh. Peran *Public Relation* dalam penyelesaian konflik internal dilakukan dengan cara *Public Relations* berperan sebagai

¹⁰²Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

¹⁰³Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

¹⁰⁴Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

Communicator, praktisi ahli dan berpengalaman, pembuktian dan *problem solving*.¹⁰⁵

2. Kendala *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik adalah “Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara bapak dalam menangani persepsi tersebut?”

Kepala Madrasah: Kita lihat berasal darimana dulu persepsi negatifnya. Jika memang perlu kita tanggapi maka akan kita tanggapi, namun jika tidak perlu kita tanggapi maka ya jangan begitu dipedulikan. Sejauh ini belum sampai ke saya mengenai persepsi negatif mengenai Madrasah ini. Karena setiap tahunnya siswa selalu bertambah jika memang ada persepsi negatif tidak mungkin siswa semakin bertambah.¹⁰⁶

Waka Humas: Saya sebagai Humas otomatis akan memperbaiki persepsi negatif tersebut melalui website ya, karena jalur komunikasi kita dengan pihak luar adalah melalui website. Jika ada pandangan negatif pada Madrasah ya jangan begitu dipedulikan selagi tidak begitu berpengaruh pada Madrasah ini. Sejauh saya menjabat sebagai Waka Humas hanya ada beberapa wali murid yang komplain mengenai pembelajaran Daring pada saat Covid dan juga ada beberapa Wali Murid yang komplain dengan Full Day School. Setelah menerima semua saran dan masukan mengenai sistem pembelajaran pada Madrasah maka kepala Madrasah dan seluruh tenaga pendidik yang ada pada Madrasah melakukan rapat dan musyawarah sehingga mengambil keputusan untuk melaksanakan sistem pembelajaran menggunakan shift dan *full day scholl* ditiadakan. Namun pembelajaran dilakukan sampai hari sabtu. Berbeda pada saat *ful day Scholl*, Madrasah hanya melakukan pembelajaran sampai hari Jum’at saja. Namun semenjak ditiadakannya *full day scholl* maka anak-anak akan mengikuti kegiatan belajar mengajar sampai hari sabtu.¹⁰⁷

Tenaga pendidik 1: Pernah terjadi persepsi negatif dengan siswa, ya tergantung dengan orangnya. Misalnya jika memang terkait dengan keluarga atau kampung tertentu akan kita konfirmasi dan kita musyawarahkan, kita diskusikan dan kita cari solusinya. Itu yang pernah

¹⁰⁵Hasil Observasi di MAN 2 Banda Aceh, 22-27 Maret 2021.

¹⁰⁶Wawancara dengan Kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

¹⁰⁷Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

terjadi selebihnya belum ada persepsi negatif yang ditimbulkan pada Madrasah ini.¹⁰⁸

Tenaga Pendidik 2: Jika terjadi persepsi negatif maka akan kita musyawarahkan dan kita diskusikan dan mencari solusi dari persepsi negatif tersebut agar berubah menjadi persepsi positif.¹⁰⁹

Segala bentuk wawancara yang peneliti lakukan dengan setiap subjek penelitian, dikuatkan oleh data observasi dan data dokumentasi yang peneliti lakukan di MAN 2 Banda Aceh. Kendala yang dihadapi oleh *Public Relations* dapat diselesaikan dengan baik dikarenakan kendala yang terjadi tidak begitu berat dan setiap tenaga pendidik yang ada di MAN 2 Banda Aceh adalah tenaga pendidik yang sudah sangat paham dengan keadaan internal Madrasah.¹¹⁰

3. Strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh

Strategi merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh *Public Relations* dalam proses penyelesaian konflik internal yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan. Dengan adanya strategi ini *Public Relations* bisa memulai pekerjaannya dengan baik dan bisa menyatukan berbagai program dalam suatu kesepakatan bersama. Adapun strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal pada MAN 2 Banda Aceh ini yaitu menggunakan teknik komunikasi, rapat, musyawarah dan melihat jenis permasalahan yang dialami seperti apa.

Untuk mengetahui strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik pertanyaan yang peneliti ajukan

¹⁰⁸Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

¹⁰⁹Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

¹¹⁰Hasil Observasi di MAN 2 Banda Aceh, 22-27 Maret 2021.

adalah “Jika terjadi suatu permasalahan, apakah bapak akan melibatkan orang ketiga dalam proses penyelesaian masalah tersebut?”

Kepala Madrasah: Tergantung permasalahannya, jika memang permasalahannya sudah sangat berat maka kita kasih kepada pihak yang berwajib saja. Namun jika permasalahannya adalah permasalahan yang kecil maka tidak perlu pihak ketiga cukup atasan saja dan memakai peraturan pemerintah.¹¹¹

Waka Humas: Ya, kita lihat jenis permasalahannya terlebih dahulu. Biasanya saya yang akan menjadi mediator dalam proses penyelesaian masalah tersebut karena tugas Humas adalah sebagai penghubung komunikasi antara sesama tenaga pendidik. Setelah melaporkan kepada saya baru akan saya laporkan kepada kepala Madrasah selaku pimpinan pada Madrasah ini.¹¹²

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada tenaga pendidik yaitu “Pada saat terjadi suatu permasalahan, apakah kepala Madrasah dan Waka Humas akan melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian masalah tersebut?”

Tenaga Pendidik 1: Iya kepala Madrasah dan Waka Humas akan melibatkan orang ketiga dalam proses penyelesaian konflik internal yang terjadi pada Madrasah ini. Setiap Madrasah memiliki regulasi, biasanya pengawas atau pihak komite atau dari KANWIL sendiri yang akan menjadi orang ketiga dalam proses penyelesaian permasalahan. Tergantung jenis permasalahannya seperti apa.¹¹³

Tenaga Pendidik 2: Ya, Kepala Madrasah dan Waka Humas akan melibatkan orang ketiga jika memang diperlukan, pihak ketiga akan dilibatkan namun dengan cara melihat jenis permasalahannya terlebih dahulu.¹¹⁴

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada Kepala Madrasah, *Public Relations* dan tenaga pendidik yaitu “Bagaimana cara Bapak dalam

¹¹¹Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

¹¹²Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

¹¹³Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

¹¹⁴Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan wali murid yang ada pada Madrasah ini?

Kepala Madrasah: Cara membangun hubungan kekeluargaan yaitu dengan membuat guru-guru merasa memiliki lembaga sendiri, dan sesama guru sering melaksanakan rapat, saling kunjung mengunjungi. Di Madrasah kita ini ada kegiatan sosial sehingga sesama guru bisa lebih akrab lagi. Kemudian bila ada guru yang berprestasi diberikan penghargaan/ hadiah dan begitupun dengan siswa. Dan bagi anak yatim/yatim piatu juga diberikan beasiswa dan jika ada anak yang bermasalah kita panggil orangtuanya untuk kita diskusikan dan mencari solusinya.¹¹⁵

Waka Humas: Yang pertama yaitu menjalani tugas masing-masing, saya sebagai guru mengajar, sebagai Humas menjalankan program-program Humas, menerima mahasiswa penelitian, menerima tamu dari puskesmas, kepolisian dan tamu dari wali murid. Mempublikasikan hasil karya dan tulisan siswa pada website. Mendata siswa-siswa yang memerlukan kuota internet dan dibagikan kepada seluruh siswa. Disini kita menjalani tugas sesuai dengan poksinya masing-masing. Sehingga semua guru dapat menjalankan tugasnya dengan baik.¹¹⁶

Tenaga Pendidik 1: Yaitu dengan melakukan komunikasi dengan baik, dan setiap guru sudah mendapatkan pekerjaannya masing-masing sehingga tidak ada guru yang merasa terbebani dengan kewajibannya. Dan tidak ada guru yang menumpang tindihkan pekerjaannya pada yang lain sehingga hubungan kekeluargaan dapat terjalin dengan baik. Begitupun dengan wali murid hubungan kekeluargaan terjalin dengan baik.¹¹⁷

Tenaga pendidik 2: hubungan kekeluargaan dengan sesama tenaga pendidik dan tenaga kependidikan terjalin sangat harmonis dikarenakan kami selalu melakukan komunikasi dengan baik. Sehingga jarang menimbulkan kesalahpahaman. Dan jika hubungan dengan wali murid dapat terjalin dengan baik pada saat pengambilan rapor dan pada saat rapat wali yang dihadiri oleh wali murid.¹¹⁸

Segala bentuk wawancara yang peneliti lakukan dengan setiap subjek penelitian, dikuatkan oleh data observasi dan data dokumentasi yang peneliti lakukan di MAN 2 Banda Aceh. Strategi yang dilakukan oleh *Public Relations*

¹¹⁵Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

¹¹⁶Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, 26 Maret 2021.

¹¹⁷Wawancara dengan tenaga pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh, 22 Maret 2021.

¹¹⁸Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh, 27 Maret 2021.

dalam penyelesaian konflik internal yaitu mengamati jenis konflik yang terjadi, mendiskusikan, mengkomunikasikan, musyawarah dan mencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi.¹¹⁹

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Konflik merupakan hal yang wajar terjadi pada suatu lembaga pendidikan, dikarenakan tenaga pendidik yang ada pada suatu lembaga pendidikan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Setiap tenaga pendidik yang ada pada suatu lembaga pendidikan memiliki ide dan pemikiran yang berbeda-beda. Yang semuanya bertujuan untuk kemajuan lembaga pendidikannya. Oleh karena itu sangat diperlukan seorang praktisi Humas yang handal dalam menyelesaikan berbagai permasalahan ataupun berbagai konflik internal yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti akan membahas : 1) Peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh, 2) Kendala *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh, 3). Strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh, ketiga hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Peran *Public Relations* dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh

Penyelesaian merupakan suatu tahapan yang harus dilakukan pada saat terjadinya konflik internal pada suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan penelitian diatas maka penyelesaian konflik internal yang dilakukan oleh *Public Relations*/praktisi Humas MAN 2 Banda Aceh sudah sangat bagus dan sesuai

¹¹⁹Hasil Observasi di MAN 2 Banda Aceh, 22-27 Maret 2021.

dengan aturan penyelesaian konflik internal. Berikut penjelasan mengenai peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal yaitu sebagai Communicator, praktisi ahli dan berpengalaman, pembuktian, dan *Problem Solving*.

a. *Public Relations* Sebagai Communicator

Sebagai *Communicator*, *Public Relations* berperan sebagai penghubung komunikasi, pemberi tanggapan, memberikan pengertian, mengirim pesan dengan jelas, mendengarkan pengaduan, mengambil sebuah kebijakan dan *Public Relations* juga melibatkan guru bimbingan dan konseling untuk menyelesaikan permasalahan secara umum.

a) *Public Relations* Sebagai Penghubung Komunikasi Pada Saat Terjadi Konflik Internal

Komunikasi dilakukan dengan baik, praktisi Humas siap mendengar saran dan masukan dari setiap tenaga pendidik yang ada di MAN 2 Banda Aceh. Bahkan setelah mendengar saran dan masukan dari setiap tenaga pendidik dengan jelas. Kemudian praktisi Humas menyampaikan pandangannya atau saran dan masukan dari praktisi Humas dalam hal penyelesaian konflik internal antara sesama tenaga pendidik. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Peter G. Northouse yang mengatakan bahwa komunikasi adalah pusat untuk mengelola berbagai jenis konflik dalam organisasi.¹²⁰

¹²⁰Peter G. Northouse, *Pengantar Kepemimpinan- Konsep & Praktik* (Yogyakarta: ANDI, 2018), h. 304

b) *Public Relations* Memberi Tanggapan dari Setiap Permasalahan yang Terjadi

Pada suatu lembaga pendidikan sudah pasti adanya perbedaan pendapat yang diharuskan untuk dilakukannya musyawarah. Disini Humas sangat berperan dengan baik dalam memberikan tanggapan dari setiap tenaga pendidik. Setiap tanggapan ditampung dan kemudian di diskusikan sehingga menghasilkan sebuah keputusan yang disetujui oleh semua pihak.

c) *Public Relations* Memberikan Pengertian Pada Setiap Tenaga Pendidik

Praktisi Humas sangat membantu guru dalam rangka membangun rasa saling pengertian terhadap tenaga pendidik. Salah satu cara yang dilakukan oleh Humas adalah dengan tidak mencampuri urusan orang lain dan bekerja sesuai dengan poksi yang sudah dibagikan kepadanya. Saling memahami, saling menghargai dan saling menjaga nama baik sekolah. Saling memahami dilakukan dengan cara menumbuhkan rasa kepekaan antara HUMAS dengan tenaga pendidik dan antara sesama tenaga pendidik itu sendiri. Saling menghargai dengan selalu bersikap baik dengan siapapun. Dan saling bekerjasama dalam membangun nama baik sekolah. Hal ini sesuai dengan teori dari Kilmann dan Thomas dalam Peter G. Northouse yang mengatakan bahwa salah satu dari gaya konflik yaitu kompromi sebagai proposisi “memberi dan menerima”.¹²¹

¹²¹Peter G. Northouse, *Pengantar Kepemimpinan- Konsep & Praktik...*, h. 320

d) *Public Relations* Mengirim Pesan Dengan Jelas Pada Saat Terjadinya Konflik Internal

Humas menjadi perantara komunikasi dengan pihak internal dan eksternal Madrasah. Dengan pihak internal Madrasah, Humas menjadi salah satu penghubung komunikasi antara sesama guru, guru dengan tenaga kependidikan dan guru dengan kepala Madrasah. Praktisi Humas selalu siap menyampaikan berbagai informasi kepada setiap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada pada MAN 2 Banda Aceh. Dan Humas juga selalu siap menyampaikan pesan dari tamu/pihak eksternal Madrasah yang memiliki kepentingan dengan Madrasah. Hal ini sesuai dengan pendapat Harold D. Lasswell dalam Uchayana Efendi yang mengatakan bahwa komunikasi mengandung lima unsur yaitu komunikator, pesan, media, komunikan dan efek.¹²²

e) *Public Relations* Mendengarkan Pengaduan dari Setiap Tenaga Pendidik

Praktisi Humas selalu mendengarkan segala aspirasi yang disampaikan oleh tenaga pendidik. Praktisi Humas siap menjadi pendengar yang baik bagi setiap tenaga pendidik dan siap menampung dan memberi solusi dari setiap permasalahan

f) *Public Relations* dalam Pengambilan Sebuah Kebijakan

Praktisi humas menyerahkan segala kebijakan pada kepala Madrasah selaku pimpinan pada Madrasah ini. Setiap keputusan yang akan

¹²²Uchayana Efendi, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: RemaRosdakarya, 2007) , h. 10.

diambil akan dirapatkan atau dimusyawarahkan terlebih dahulu bersama dengan kepala Madrasah dan Waka lainnya.

g) *Public Relations* Melibatkan Guru Bimbingan Konseling Dalam Poses Penyelesaian Masalah

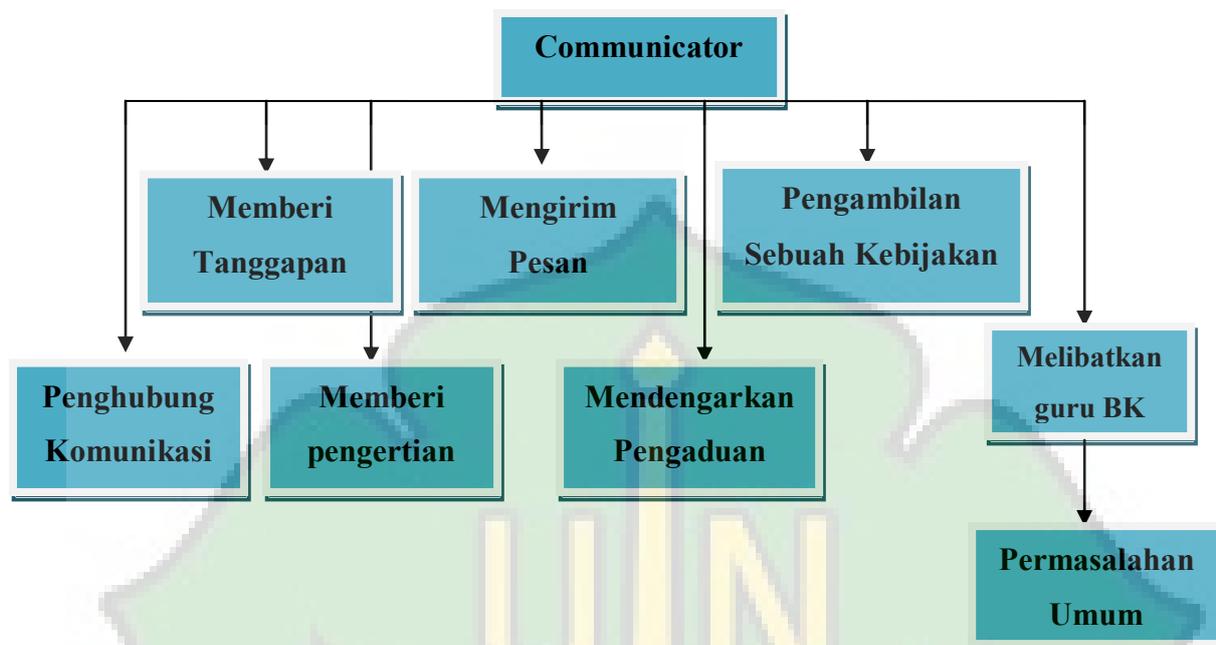
Guru bimbingan dan konseling adalah tenaga pendidik secara umum berperan dalam proses penyelesaian masalah, hal ini sesuai dengan pendapat Yusuf dan Nurihsan dalam Yarmis, bahwa bimbingan dan konseling mempunyai fungsi untuk pemahaman, preventif, pengembangan, perbaikan/penyembuhan, penyaluran, adaptasi dan penyesuaian.¹²³ Sehingga *Public Relations* melibatkan guru bimbingan dan konseling dalam proses penyelesaian konflik secara umum yang terjadi di MAN 2 Banda Aceh.

Terkait dengan uraian diatas T. May Rudy menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan atau pengertian dengan menggunakan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna baik secara verbal maupun non verbal dari seseorang atau sekelompok orang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian atau kesepakatan bersama.¹²⁴ Dengan adanya peran *Public Relations* sebagai Communicator, maka penyelesaian konflik internal dapat dilakukan dengan baik.

¹²³Yamis Syukur, dkk, *Bimbingan dan Konseling Di Sekolah*, (Malang: IRDH, 2019), h. 29.

¹²⁴ T. May Rudy, *Komunikasi Dan Humas Internasional* (Bandung:Refika Aditama,2005), h. 1.

Peran *Public Relations* Sebagai *Communicator*



Berdasarkan hasil penelitian diatas maka ditemukan peran umum guru bimbingan dan konseling dalam proses penyelesaian masalah secara umum. Hal ini dikarenakan guru bimbingan dan konseling juga merupakan pihak yang mengerti mengenai penyelesaian suatu permasalahan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Yusuf dan Nurihsan dalam Yarmis, bahwa salah satu fungsi guru bimbingan dan konseling ialah untuk melakukan pencegahan dan penyembuhan pada suatu permasalahan.¹²⁵

b. *Public Relations* Sebagai Praktisi Ahli Dan Berpengalaman Dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh

Sebagai seorang praktisi ahli, *Public Relations* sangat berperan dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. *Public Relations* yang ada pada MAN 2 Banda Aceh adalah *Public Relations* yang handal dan memiliki

¹²⁵Yarmis Syukur, dkk, *Bimbingan dan Konseling Di Sekolah...*,h. 29.

pengalaman pada proses penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Praktisi Humas yang handal dapat dilihat dari caranya dalam menyelesaikan suatu permasalahan/perbedaan pendapat yang terjadi pada saat rapat dan musyawarah. *Public Relations* sangat bijaksana dalam menangani perbedaan pendapat yang terjadi. Dimulai dari mendengar setiap argumen yang disampaikan oleh tenaga pendidik beserta alasan terkuat tenaga pendidik dalam menyampaikan argumennya tersebut.

Setelah semua hal dilakukan maka *Public Relations* menyampaikan pula pandangannya dalam setiap permasalahan tersebut, kemudian didiskusikan bersama kepala Madrasah dan kemudian diambil sebuah keputusan. Meskipun *Public Relations* yang ada pada MAN 2 Banda Aceh ini masih sangat baru menjabat sebagai Waka Humas, namun beliau sangat berkompeten dalam pelaksanaan tugasnya dan sangat handal dalam menangani sebuah permasalahan/konflik internal yang terjadi pada MAN 2 Banda Aceh. Hal ini dilihat dari sikap saling menghargai dan saling menghormati yang dilakukan oleh Waka Humas.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, Zulkarnain Nasution mengatakan bahwa Humas adalah praktisi yang membina hubungan yang harmonis pada suatu lembaga pendidikan, membina komunikasi dua arah kepada *public* internal, mengidentifikasi dan menganalisis suatu opini atau berbagai persoalan yang Ada pada suatu lembaga pendidikan, sehingga setiap persoalan dapat terselesaikan dengan baik.

Dan *Public Relations* juga berkemampuan mendengar aspirasi-aspirasi yang ada pada lembaga pendidikan.¹²⁶

c. Pembuktian yang dilakukan oleh *Public Relations* Dalam Proses Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *Public Relations* mampu memberikan pembuktian kepada tenaga pendidik bahwa ia bisa menjadi seorang praktisi ahli yang mampu menyelesaikan konflik internal dengan baik. Salah satu cara yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam membuktikan bahwa ia mampu menjadi praktisi yang ahli yaitu dengan meyakinkan tenaga pendidik bahwa *Public Relations* adalah praktisi yang mampu menyelesaikan konflik dengan baik. Hal ini dilakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik antara *Public Relations* dengan tenaga pendidik. Komunikasi yang baik dilakukan dengan cara saling memahami serta saling satu antara satu sama lain.

Terkait dengan hasil penelitian diatas maka hal ini sesuai dengan pendapat dari H.A.W Widjaja, yaitu komunikasi memiliki makna untuk mengubah pikiran, perilaku, sikap penerima dan melaksanakan apa yang di inginkan oleh komunikator.¹²⁷

d. *Public Relations* Sebagai *Problem Solving* Pada Saat Terjadinya Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh

Praktisi Humas sebagai seorang praktisi ahli yaitu praktisi Humas yang mampu membantu tenaga pendidik pada proses penyelesaian masalah khususnya

¹²⁶ Zulkarnain Nasution, *Manajemen HUMAS di Lembaga pendidikan: Konsep, Fenomena dan Aplikasinya*, (Malang: UMM Press, 2010), h. 24.

¹²⁷ H.A.W Widjaya, *Percontohan Otonomi Daerah*, (Rineck Cipta, 2009), h. 8.

pada MAN 2 Banda Aceh. Disini praktisi Humas bertindak sebagai seorang *problem solver*, penasehat dan pengambil keputusan.

a) *Public Relations* Sebagai Seorang *Problem Solver*

Dalam penyelesaian konflik internal antara tenaga pendidik, praktisi Humas melihat jenis permasalahannya terlebih dahulu. Jika memang memerlukan keterlibatan praktisi Humas pada penyelesaian permasalahan tersebut, maka praktisi Humas akan siap menjadi mediator dalam proses penyelesaian masalah tersebut. Hal ini sesuai dengan teori Cutlip, Center dan Groom dalam Irene Silviani bahwa *Public Relations* adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah.¹²⁸

b) *Public Relations* Sebagai Penasehat Pada Saat Terjadinya Konflik Internal Di MAN 2 Banda Aceh

Dalam penyelesaian suatu konflik internal pada lembaga pendidikan, diperlukan seorang praktisi Humas yang mampu menjadi seorang penasehat yang bisa mendamaikan kedua belah pihak yang sedang mengalami permasalahan, dan hal ini telah dilakukan oleh praktisi Humas yang ada pada MAN 2 Banda Aceh yaitu *Public Relations* berperan sebagai penasehat pada proses penyelesaian konflik internal. *Public Relations* menasehati pelaku konflik dengan cara tidak meyingung perasaan pelaku konflik. Hal ini sesuai dengan teori Dozier dan Broom

¹²⁸Irene Silviani, *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), h. 45.

dalam Ruslan bahwa salah satu peranan *Public Relations* adalah sebagai penasehat ahli pada saat penyelesaian konflik.¹²⁹

c) *Public Relations* Sebagai Pengambil Keputusan Pada Saat Penyelesaian Konflik Internal Di MAN 2 Banda Aceh

Dalam proses pengambilan keputusan semuanya berdasarkan hasil diskusi dan musyawarah. Pengambilan keputusan tidak hanya dilakukan oleh *Public Relations* saja, namun melibatkan semua pihak yang berkepentingan pada proses pengambilan keputusan dan setiap pengambilan hasil keputusan dilakukan oleh kepala Madrasah selaku pimpinan pada Madrasah ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Simon dalam Febrina Sari yang mengatakan bahwa pengambilan keputusan meliputi empat tahap yaitu, *intelligence* (penelusuran), *Design* (proses menemukan), *Choice* (pemilihan) dan *Implementation* (pelaksanaan).¹³⁰

2. Kendala *Public Relations* Dalam Penyelesaian Konflik Internal Di MAN 2 Banda Aceh

Dalam setiap organisasi adanya kendala yang dihadapi pada saat menyelesaikan sebuah permasalahan merupakan suatu hal yang wajar terjadi. Namun pada proses penyelesaian konflik internal pada MAN 2 Banda Aceh tidak ada kendala yang begitu berat pada saat proses penyelesaian konflik internal. Hal ini dikarenakan hubungan kekeluargaan yang terjalin sangat harmonis antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa, wali murid, bahkan

¹²⁹Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h.40.

¹³⁰Febrina Sari, *Metode dalam Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Depublish,2018), h. 9.

hubungan kekeluargaan masih sangat erat terjalin dengan guru-guru yang sudah dimutasikan pada Madrasah lainnya.

Oleh karena itu, setiap ada permasalahan selalu di diskusikan dengan sebaik mungkin sehingga menemukan solusi dari setiap permasalahan tersebut. Berdasarkan uraian diatas tidak ditemukan kendala pada lapangan pada saat penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Namun secara teoritis ada beberapa kendala *Public Relations* pada saat penyelesaian konflik internal yaitu: mengatasi persepsi negatif, penolakan oleh publik, karyawan memiliki bukti bahwa Humas kurang peduli kepada mereka. Hal ini sesuai dengan teori Bharata, Ngurah Putra, Mancamara dan Wasesa dalam Narayana Mahendra Prasetya yang mengatakan bahwa ada beberapa penghambat *Public Relations* dalam menjalankan tugasnya yaitu perusahaan yang tidak memandang *Public Relations* sebagai bagian yang penting, minimnya kompetensi Sumber Daya Manusia, dan ketidaktuan *Public Relations* mengenai peran yang mereka miliki.¹³¹

3. Strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh yaitu dilakukan dengan cara mengamati jenis konfliknya terlebih dahulu, kemudian didiskusikan, dikomunikasikan, dimusyawarahkan dan mencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi. Berikut penjelasan mengenai strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal.

¹³¹Narayana Mahendra Prasetya, Problem Struktural dan Praktek Peran Manajerial *Public Relations*: Kasus Indonesia (Jurnal Komunikasi Vol. 8, No. 2), h. 109.

1. Mengamati jenis konflik

Public Relations akan melihat jenis konfliknya terlebih dahulu, jika memang konflik yang terjadi harus melibatkan praktisi Humas dalam proses penyelesaiannya maka praktisi Humas akan siap menjadi mediator dalam proses penyelesaian konflik internal yang terjadi di MAN 2 Banda Aceh. Hal ini sesuai dengan pendapat Ahmad Adnan Saputra dalam Rosady bahwa, strategi *Public Relations* adalah mengidentifikasi dan mengamati permasalahan yang muncul serta mengevaluasi dan menjabarkan strategi *Public Relations*.¹³²

2. Mendiskusikan

Public Relations akan mendiskusikan konflik yang terjadi dengan pelaku konflik. Mendengar semua penjelasan dari pelaku konflik dan memberikan saran dan masukan dari pelaku konflik. Hal ini sesuai dengan pendapat Rosady Ruslan bahwa, salah satu aktivitas *Public Relations* yaitu melakukan komunikasi yang dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan oleh pihak komunikator secara sungguh-sungguh untuk melayani publik yang memiliki keyakinan dan respek.¹³³

3. Mengkomunikasikan

Public Relations selalu mengkomunikasikan setiap permasalahan dengan kepala Madrasah apapun permasalahan yang terjadi antara sesama tenaga pendidik. Waka Humas dan kepala Madrasah siap menjadi pendengar dan pencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi. Hal ini sesuai dengan

¹³²Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi...*, h. 134.

¹³³Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi...*, h. 27.

pendapat M.Linggar Anggoro bahwa, kegiatan Humas Internal lebih kepada membangun komunikasi dan distribusi informasi kedalam personil lembaganya.¹³⁴

4. Dimusyawarahkan

Public Relations akan membuat rapat dan melakukan musyawarah jika terjadi suatu permasalahan atau perbedaan pendapat yang terjadi antara sesama tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, siswa dan wali murid. Musyawarah dilakukan dengan melibatkan seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan saling keterbuka antara satu dengan yang lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat M. Linggar Anggoro bahwa, tujuan dari *Public Relations* ialah untuk mendidik dan memperbaiki hubungan antara sesama karyawan pada suatu organisasi.¹³⁵

5. Mencari Solusi

Public Relations dan kepala Madrasah selalu mencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi, sebelum memberi solusi *Public Relations* melihat terlebih dahulu jenis permasalahan yang terjadi. Jika memang permasalahannya berkaitan dengan Madrasah maka *Public Relations* akan memberikan solusi namun jika tidak berkaitan dengan Madrasah maka *Public Relations* akan memberikan hak sepenuhnya kepada guru dalam menyelesaikan masalahnya. Hal ini sesuai dengan

¹³⁴M. LinggarAnggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 72

¹³⁵M. LinggarAnggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*,..., h. 78

pendapat Rosady Ruslan bahwa strategi *Public Relations* meliputi penerapan langkah-langkah yang telah direncanakan, mengkomunikasikan dan mengevaluasi hasil kerja.¹³⁶ Dengan adanya strategi penyelesaian konflik, maka konflik internal yang terjadi antara sesama tenaga pendidik dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka konflik akan terselesaikan dengan baik apabila memiliki praktisi yang handal dalam proses penyelesaian konflik yang terjadi pada suatu lembaga pendidikan. Konflik diselesaikan dengan ilmu dan berdasarkan pengalaman yang ada, sehingga konflik yang terjadi menemukan solusi dan bisa mendamaikan kedua belah pihak yang sedang berkonflik. Hal ini tidak terlepas dari kisah-kisah Nabi yang menyelesaikan konflik menggunakan ilmu dan tanpa kekerasan. Seperti kisah Nabi Sholeh a.s dengan kaum Tsamud.

Kaum Tsamud adalah kaum yang mayoritas warganya memiliki banyak keahlian seperti bercocok tanam, berternak dan arsitektur. Namun dengan keahliannya tersebut membuat kaum Tsamud menjadi sombong dan selalu merendahkan kaum yang lainnya. Karena gaya hidup kaum Tsamud yang telah menyimpang dari ajara Allah. Maka Allah mengutus Nabi Sholeh a.s untuk mengajak kembali kaum Tsamud ke jalan yang benar. Dalam proses mengajak kaum Tsamud ke jalan yang benar Nabi Sholeh selalu memohon kepada Allah, dan tidak pernah menyerah dengan sikap kaumnya.¹³⁷

¹³⁶Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 15.

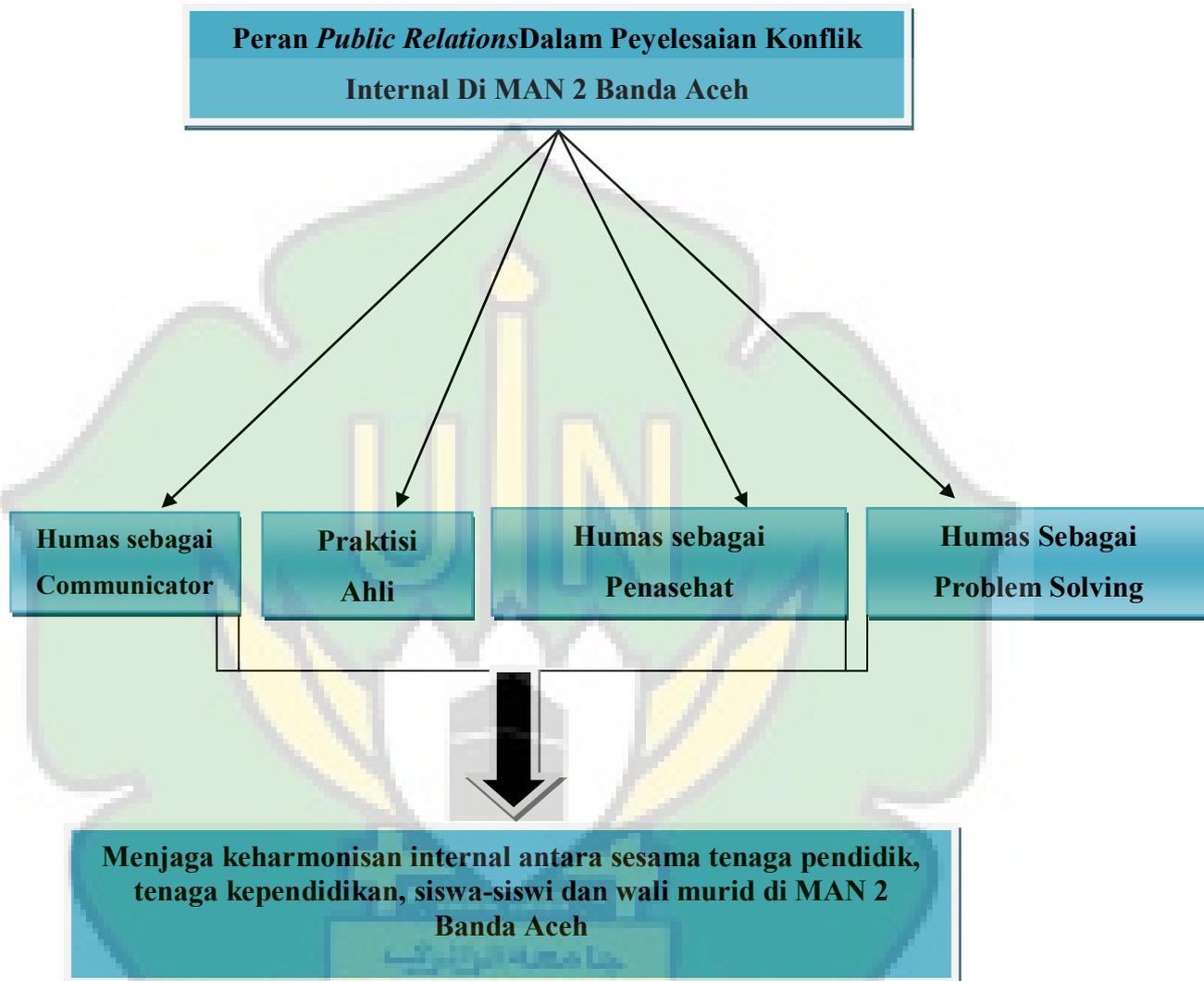
¹³⁷<https://m.merdeka.com/jatim/kisah-nabi-sholeh-as-cerita-kaum-tsamud-yang-diberi-azab-pedih-oleh-Allah-swt-klm.html> diakses pada tanggal 8 Juni 2021 pukul 08.30.

Rasulullah menganjurkan umatnya untuk mencari jalan keluar dari setiap permasalahan yang dihadapi dan tidak berlarut-larut dalam permasalahan tersebut. Sebagai contoh yang diberikan Rasulullah SAW dalam menghadapi masalah yaitu melakukan musyawarah bahkan Aisyah R.A berkata” saya belum pernah melihat seseorang yang lebih banyak bermusyawarah daripada Rasulullah SAW”. Rasulullah SAW juga pernah bersabda “barang siapa menghendaki mengerjakan sesuatu lalu ia bermusyawarah dengan seorang muslim maka Allah akanmemberika taufik kepadanya untuk memilih yang paling baik baginya.

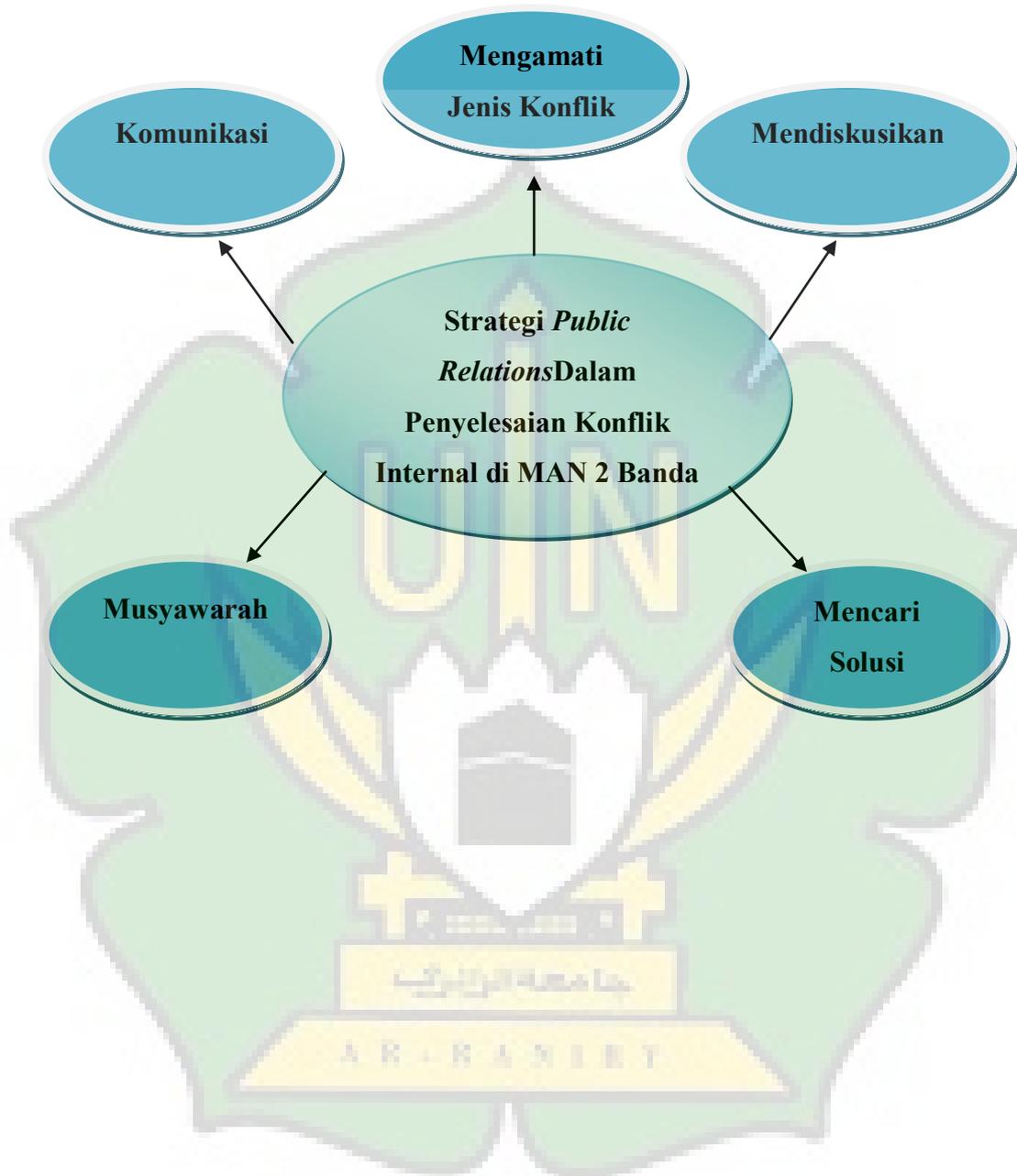
Oleh sebab itu Rasulullah SAW, menganjurkan kita untuk melakukan musyawarah dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Karena dengan musyawarah akan lebih mudah dalam menasehati antara sesama muslimakan mudah untuk saling bertukar pikiran sehingga menghasilkan suatu kesepakatan. Salah satu contoh musyawarah yang diadakan Nabi SAW yaitu musyawarah yang dilakukan menjelang perang Badar. Inilah pertempuran pertama kaum Muslimin dalam menghadapi kaum Musyrik. Musyawarah yang dilakukan ialah untuk mengatur strategi perang.¹³⁸

¹³⁸<https://ruangterang.pikiran-rakyat.com/lifestyle/pr-10211033492/beginilah-cara-rasulullah-saw-menyelesaikan-masalah-yang-dihadapinya> diakses pada tanggal 8 Juni pukul 08.55

Tabel 4.5 Peran *Public Relations* dalam penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh



Bagan 4.6 Strategi Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 BandaAceh



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh dilakukan dengan 4 tahapan yaitu:
 - a. Communicator, merupakan salah satu tahapan komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam rangka penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh. Langkah-langkah komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations* meliputi proses pemberian tanggapan, memberikan pengertian, mengirim pesan dengan jelas, mendengarkan pengaduan dan memiliki kebijaksanaan.
 - b. Praktisi ahli, yaitu praktisi Humas yang ada pada MAN 2 Banda Aceh adalah praktisi yang handal dan berpengalaman dalam proses penyelesaian konflik internal.
 - c. Pembuktian dalam proses penyelesaian konflik internal yaitu dengan cara meyakinkan tenaga pendidik bahwa setiap masalah yang terjadi bisa terselesaikan dengan dilakukannya diskusi dan musyawarah sehingga menemukan solusi pada setiap permasalahan yang terjadi.
 - d. *Problem solver*, yang bertindak dalam proses penyelesaian konflik internal adalah praktisi Humas dan kepala Madrasah yang menjadi

sebagai seseorang yang mampu menjadi pemecah masalah, penasehat, dan pengambilan keputusan.

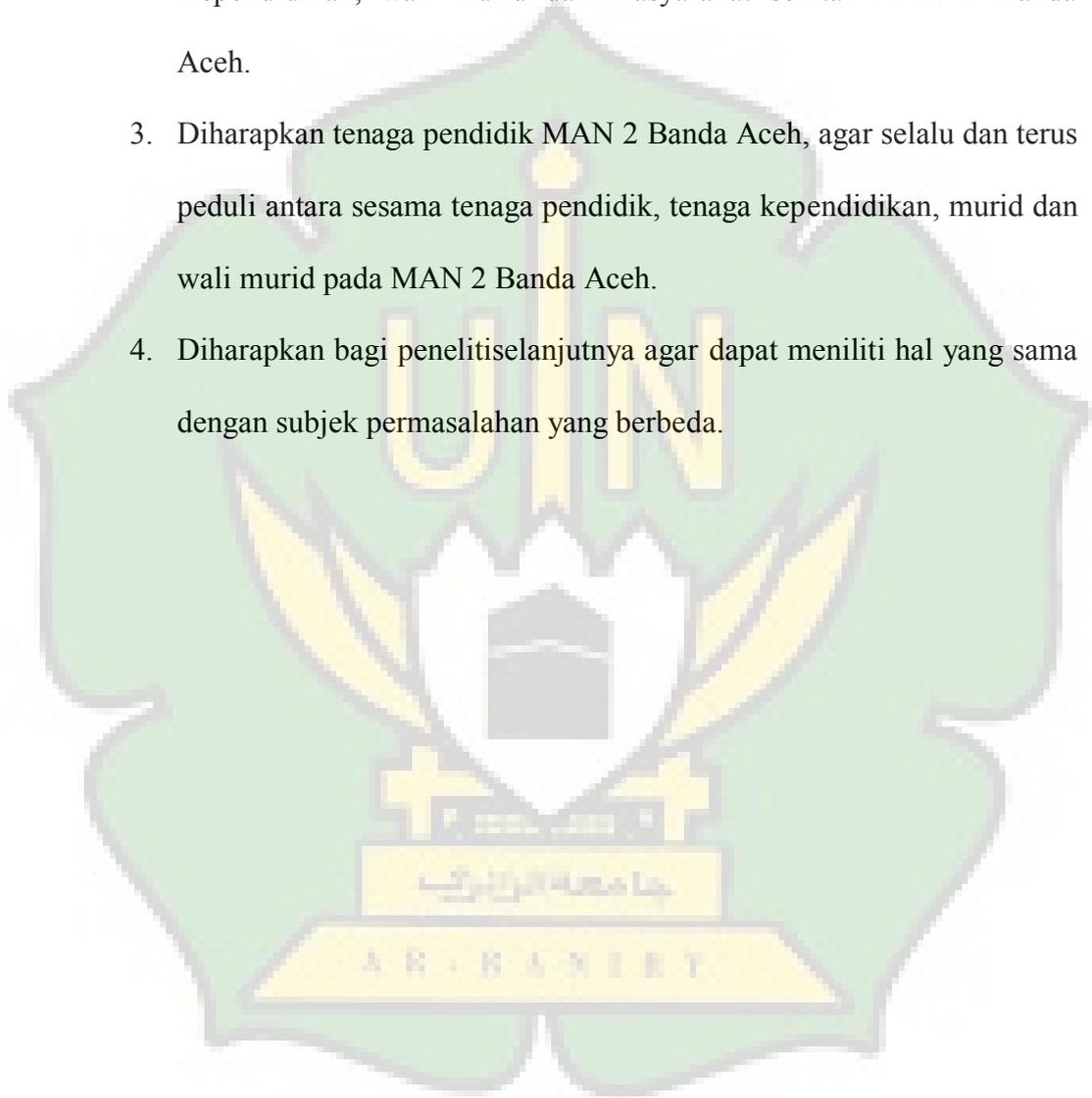
2. Tidak ada kendala yang begitu serius dalam penyelesaian konflik internal yang terjadi di MAN 2 Banda Aceh, dikarenakan jika terjadi permasalahan maka akan selalu didiskusikan dan dimusyawarahkan dan diselesaikan dengan cara kekeluargaan.
3. Strategi *Public Relations* dalam penyelesaian konflik internal yaitu dengan cara mengidentifikasi jenis permasalahannya terlebih dahulu, kemudian mendiskusikan, mengkomunikasikan, memusyawarahkan dan mencari serta menemukan solusi yang tepat. Mengidentifikasi dilakukan dengan cara melihat tingkat kerumitan permasalahan yang terjadi kemudian mencari tahu faktor dari permasalahan tersebut dan mencari solusi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi serta memusyawarahkan untuk mendapatkan keputusan akhir dari permasalahan tersebut.

B. Saran

1. Diharapkan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh, agar terus menjadi pemimpin yang selalu membangun komunikasi dari segala arah dan selalu bersikap mengayomi serta tegas terhadap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam proses pelaksanaan tugasnya.
2. Diharapkan *Public Relations*/Waka Humas MAN 2 Banda Aceh, terus menjadi praktisi Humas yang handal serta bertanggung jawab dalam segala proses penyelesaian konflik internal sehingga tidak

ditemukannya kendala dalam proses penyelesaian konflik internal maka ini dapat dipertahankan serta mampu menjadi penghubung dan penjaga komunikasi yang baik bagi sesama tenaga pendidik, Kependidikan, wali murid dan masyarakat sekitar MAN 2 Banda Aceh.

3. Diharapkan tenaga pendidik MAN 2 Banda Aceh, agar selalu dan terus peduli antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, murid dan wali murid pada MAN 2 Banda Aceh.
4. Diharapkan bagi penelitiselanjutnya agar dapat meneliti hal yang sama dengan subjek permasalahan yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- Abai Manupak Tambunan, M.Huda A.Y dan Nyoman Sudana Dengeng, 2017, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengelola Konflik Menyikapi Dampak Negatif Penerapan Full Day School*, Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian dan Pengembangan, Volume 2 No.6.
- Abdul Jamil Wahab, 2014, *Manajemen Konflik Keagamaan*, Elex Media.
- Abd Syakur dan Redi Panuju, 2020, *Jurnal Riset dan Konseptual, Peran Strategis Public Relations dalam Pengembangan Reputasi Pendidikan Tinggi: Studi Kasus Promosi di Akademi Farmasi Surabaya*.
- Agus Rusman, 2019, *The Future of organizational communication in the industrial era 4.0*, Bandung: Media akselarasiKomputindo: Jakarta.
- Aini Annisya, 2017, *Jurnal Komunikasi dan kebudayaan, Fungsi Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Sekolah Berprestasi Disekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Bima*.
- Amie Primarni, 2015, *Jurnal Lentera Komunikasi, Reposisi Peran dan Fungsi Public Relations Dalam Organisasi Pendidikan*.
- Baharuddin, *Konstelasi Dalam Lembaga Pendidikan: Sebuah Telaah Kritis Konstelasi Konflik Dalam Lembaga Pendidikan*.
- Dadang Suhardang, 2013, *Manajemen Pendidikan*, Alfabeta:Bandung.
- Dasrun Hidayat, 2014, *Media Public Relations*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dedi Ahmadi, Interaksi Simbolik: suatu pengantar, *Jurnal Mediator*, Vol 9 No.2
- Eka Prihatin, 2011, *Manajemen Peserta Didik*, Bandung: Alfabeta.
- Fahrizal Gifari dan Hadi Purnama, 2017, *Strategi Asia PR Dalam Memperkuat Hubungan Media Dengan Forum Wartawan Otomotif (Forwot)*, Jurnal Ilmial Hubungan Masyarakat, Volume 1, No.2.
- Febrina Sari, 2018, *Metode dalam Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Depublish.
- Fraser P. Seitel, 2016, *Practice Of Public Relations*, Gelora Aksara Pratama.
- Janner Simamarta, 2010, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Yogyakarta: Andi Offset

- Isna Asdiani Nasution, 2019, *Jurnal Warta*, Peran *Public Relations* Dalam meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza.
- Juharni, 2017, *Manajemen Mutu Terpadu*, Makassar: Sah Media.
- Laporan Pengkajian Hukum Tentang Mekanisme Penanganan Konflik Sosial, Pusat penelitian Dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Kementerian Hukum Dan HAM RI, 2011.
- M. Linggar Anggoro, 2001, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles dan A. Michael Huberman, 2009, *Qualitative data Analysis*, Jakarta, UI Press.
- Muhammad Nur Hakim, 2019, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan*.
- Okta Fakhurazie, 2019, Memaksimalkan sasaran HUMAS di lembaga Pendidikan.
- N.Nurlaela Arief dan M.Arkan Ariel Saputra, 2019, *Kompetensi Baru Public Relations (PR) Pada Era Artificial Intelligence*, *Jurnal Sistem Cerdas*, Volume 02 No.01.
- Nur Anif Fulasifah, dkk, *Analisis Konflik Internal Dan Model Penyelesaian Konflik Internal Antar Anggota Dan Pengurus Serikat Pekerja Pada PT. Fumira Semarang*, (*Diponegoro Jurnal Of Social And Politic*).
- Peter G. Northouse, 2018, *Pengantar Kepemimpinan- Konsep & Praktik* Yogyakarta: ANDI.
- Qoimah, 2018, *Membangun Pelayanan Publik Yang Prima Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan Di Lembaga Pendidikan*, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 01 No.02.
- Rachmat Kriyantono, 2017, *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat dan Aplikasi Penelitian Praktik*, Jakarta: Kencana Press.
- Rizal Panggabean, dkk. 2015, *Manajemen Konflik Berbasis Sekolah*, Ciputat: Pustaka Alvabet.
- Rofiq, Ainur. 2018, "Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Guru (Studi Kebijakan Di Smp Al-Kautsar Tanjungpinang Kepulauan Riau)." *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 2.

- Rosady Ruslan, 2010 *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers
- Rusdiana, 2015, *Manajemen Konflik*, Bandung: Pustaka Setia.
- Saeful Bahri, 2020, *Manajemen Humas Sekolah*, Bandung: Widina Bakti Persada.
- Sarah Jessica dan Ayub Ilfandi, *Aktivasi Public Relations Angkasa Pura dalam Menangani Pemberitaan Negatif Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta*, jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat, 2018.
- Servince Imelda Nubatonis, Peran *Public Relations* dalam Program Larasita Badan Pertanahan Kabupaten Timor Tengah Utara Dikelurahan Kefa Tengah.
- Sandhy Permadi, Rina Rahardjanti, 2018, *Peran Internal Public Relations dalam Menangani Krisis Kasus Penyalahgunaan Frekuensi 3G Di PT Indosat Mega Media Jakarta*.
- Siska Mahmud, Hafied Cangara, Dwia Aries Tina Pulubuhu, 2018, Jurnal Komunikasi KAREBA.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Uchayana Efendi, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, Bandung: Rema Rosdakarya.
- Weni Puspita, 2018, *Manajemen Konflik: suatu pendekatan psikologi, Komunikasi, dan pendidikan*, Yogyakarta: Depublish.
- Wina Puspita Sari, Asep Soegiarto, 2019, Jurnal Communicology, Fungsi dan Peran Humas di Lembaga Pendidikan.
- Syukur, dkk, 2019, *dan Konseling Di Sekolah*, Malang: IRDH.
- Yunicha Diana dan Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, *Konflik Internal Partai Nasdem Dan Pemilihan Legislatif*, jurnal Ilmiah Departemen Ilmu Politik, Volume 1 No.1.
- Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Public Relations*, Bandung: Pustaka Setia.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-11438/Un.08/FTK/KP.07.6/10/2020
TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi

lengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 3 September 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan
PERTAMA

: Menunjuk Saudara:
1. Lailatussadiyah sebagai Pembimbing Pertama
2. Cut Nya' Dhin sebagai Pembimbing Kedua

untuk membimbing Skripsi:

Nama : Suci Rahmi Nurhuda

NIM : 170 206 022

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Peran Publik Relation dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh

KEDUA : Pembinaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2020/2021

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan : Banda Aceh

Pada Tanggal 10 Oktober 2020



1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-3518/Un.08/FTK.1/TL.00/03/2021
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
MAN 2 BANDA ACEH

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SUCI RAHMI NURHUDA / 170206022**
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam
Alamat sekarang : Jln. KKN, Gampoeng Tanjung Deah, Kec. Darussalam, Kab. Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Peran Public Relations dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 16 Maret 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 16 Mei 2021

Dr. M. Chalis, M.Ag.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDA ACEH
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 BANDA ACEH**

Jalan Cut Nyak Dhien Nomor 590 Telepon (0651) 41105 Email: manduabnanad@yahoo.co.id
Banda Aceh-Kode pos 23230
NSM: 131111710002 NPSN: 10113768

Nomor : B -260/Ma.01.091/TL.00/04/2021
Lampiran : 1 (Satu) eks
Hal : Telah Pengumpulan Data Untuk
Penelitian Skripsi.

14 April 2021

Yth.
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan
UIN Ar Raniry Banda Aceh
di-
Banda Aceh

Dengan Hormat,

Sesuai dengan surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan UIN Ar Raniry Nomor: B-3518/Un.08/FTK.1/TL.00/03/2021 Tanggal 16 Maret 2021 tentang Izin pengumpulan data pada MAN 2 Banda Aceh, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Suci Rahmi Nurhuda
NIM : 170206022
Prodi / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah melaksanakan pengumpulan data untuk Penelitian Skripsi dengan Judul "Peran Public Relations dalam Penyelesaian Konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh", Pada tanggal 22 s.d 30 Maret 2021.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.



KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM PENYELESAIAN KONFLIK INTERNAL DI MAN 2 BANDA ACEH

No.	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan Peneliti		
			Kepala Madrasah	Public Relations/ Praktisi Humas	Tenaga Pendidik
1	Bagaimana Peran <i>Public Relations</i> dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh	a. Communicator/Penghubung	1. Bagaimana cara Bapak dalam menjadi pengomunikasi/penghubung komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada madrasah ini?	1. Bagaimana cara ibu dalam menjadi pengomunikasi/penghubung komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada madrasah ini?	1. menurut Ibu langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh kepala sekolah dan HUMAS dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada Madrasah ini?
		Memberikan tanggapan	2. jika ada guru yang memberikan ide/program yang berguna untuk memajukan Madrasah ini Tanggapan apa saja yang bapak berikan kepada setiap guru yang memberikan sebuah ide tersebut?	2. jika ada guru yang memberikan ide/program yang berfungsi untuk memajukan Madrasah ini Tanggapan apa saja yang Ibu berikan kepada setiap guru yang memberikan sebuah ide tersebut?	2. Tanggapan apa saja yang diberikan oleh Kepala Madrasah dan HUMAS jika ada guru yang memberikan ide atau masukan yang berguna untuk kemajuan Madrasah ini?
		Memberikan pengertian	3. Bagaimana cara Bapak dalam membangun sifat saling pengertian dan memahami satu sama lain pada setiap tenaga pendidik yang ada pada	3. Bagaimana cara Ibu dalam membangun sifat saling pengertian dan memahami satu sama lain pada setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?	3. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh Kepala Madrasah dan HUMAS dalam rangka membangun rasa saling mengerti dan memahami antara tenaga pendidik pada Madrasah ini?

			Madrasah ini?		
		Mengirim pesan dengan jelas	4. Bagaimana cara bapak dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?	4. Bagaimana cara Ibu dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?	4. Apa saja yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan HUMAS dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?
		Mendengarkan pengaduan	5. Jika ada guru yang mengeluh dengan tugas mengajar yang diamanahkan kepadanya, apakah bapak siap untuk menjadi pendengar yang baik bagi guru tersebut?	5. Jika ada guru yang mengeluh dengan tugas mengajar yang diamanahkan kepadanya, apakah bapak siap untuk menjadi pendengar yang baik bagi guru tersebut?	5. Apakah kepala Madrasah dan HUMAS selalu meluangkan waktu dalam mendengarkan aspirasi dari setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?
		Kebijakan	6. Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan sesama tenaga pendidik bagaimana cara bapak dalam menangani hal tersebut?	6. Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan sesama tenaga pendidik bagaimana cara bapak dalam menangani hal tersebut?	6. Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan tenaga pendidik apakah kepala Madrasah dan praktisi HUMAS ikut terlibat dalam penyelesaian masalah tersebut?
		b. Praktisi ahli (Handal)	1. Jika terjadi suatu permasalahan antara sesama tenaga pendidik langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan agar permasalahan yang terjadi	1. Jika terjadi suatu permasalahan antara sesama tenaga pendidik langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan agar permasalahan yang terjadi bisa terselesaikan	1. Apakah kepala Madrasah dan praktisi HUMAS ikut terlibat dalam proses penyelesaian masalah?

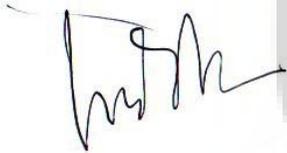
			bisa terselesaikan dengan baik?	dengan baik?	
		Memiliki pengalaman	2. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kepala Madrasah pada lembaga pendidikan ini? Dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?	2. Sudah berapa lama Ibu menjabat sebagai Waka Humas pada Madrasah ini? Dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?	2. Sudah berapa lama ibu megajar pada Madrasah ini dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?
		c. Pembuktian	3. Bagaimana cara bapak meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan wali murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?	3. Bagaimana cara Ibu meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan wali murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?	3. Bagaimana cara Ibu meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan wali murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?
		d. Problem Solving (pemecah masalah)	1. Pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik bagaimana cara bapak dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?	1. Pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik bagaimana cara Ibu dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?	1. Pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik bagaimana cara Kepala Madrasah dan praktisi HUMAS dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?
		Penasehat	2. Menurut Bapak jika terjadi suatu kesalahpahaman antara	2. Menurut Ibu jika terjadi suatu kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik ,	2. Apakah kepala Madrasah sering memberikan nasehat dan masukan pada

			sesama tenaga pendidik , nasehat apa yang pertama kali akan bapak berikan pada tenaga pendidik tersebut?	nasehat apa yang pertama kali akan Ibu berikan pada tenaga pendidik tersebut?	setiap guru yang di Madrasah ini?
		Pengambil keputusan	3. Dalam proses pengambilan keputusan langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan sehingga pengambilan suatu keputusan dapat dilakukan dengan baik?	3. Dalam proses pengambilan keputusan langkah-langkah apa saja yang Ibu lakukan sehingga pengambilan suatu keputusan dapat dilakukan dengan baik?	3. Dalam proses pengambilan keputusan apakah Kepala Madrasah melibatkan seluruh tenaga pendidik dalam pengambilan keputusan tersebut?
2.	Apa saja Kendala Public Relations dalam penyelesaian konflik Internal di MAN 2 Banda Aceh?	Mengatasi Persepsi Negatif	1. Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara bapak dalam menangani persepsi tersebut?	1. Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara Ibu dalam menangani persepsi tersebut?	1. Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara kepala Madrasah dan HUMAS dalam menangani persepsi tersebut?
3.	Bagaimana Strategi Public Relations dalam penyelesaian konflik internal di MAN 2 Banda Aceh?	Mediasi	1. Jika terjadi suatu permasalahan, apakah bapak akan melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian masalah tersebut?	1. Jika terjadi suatu permasalahan, apakah bapak akan melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian masalah tersebut?	1. pada saat terjadi suatu permasalahan, apakah Kepala Madrasah dan Waka Humas akan melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian masalah tersebut?

		Negosiasi	2. Bagaimana cara Bapak dalam membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan wali murid pada Madrasah ini?	2. Bagaimana cara Ibu dalam membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan wali murid pada Madrasah ini ?	2. Menurut ibu apa saja yang dilakukan oleh Kepala Madrasah dan Waka Humas dalam membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan wali murid pada Madrasah ini?
--	--	-----------	---	--	--

Mengetahui

Pembimbing I



Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd

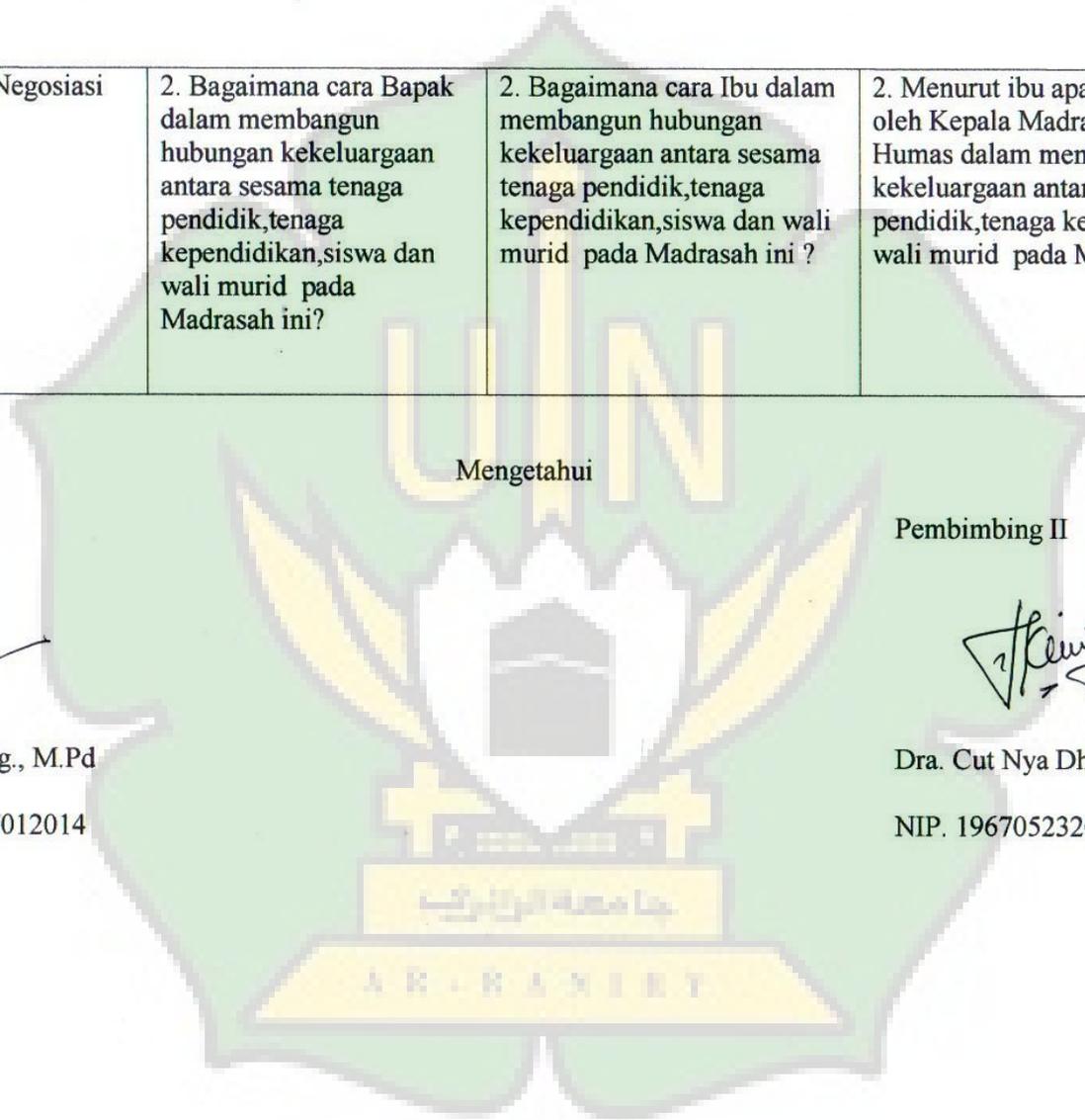
NIP.197512272007012014

Pembimbing II



Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd

NIP. 196705232014112001



Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1: Wawancara dengan Kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh



Gambar 2: Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh



Gambar 3: Wawancara dengan tenaga Pendidik 1 MAN 2 Banda Aceh

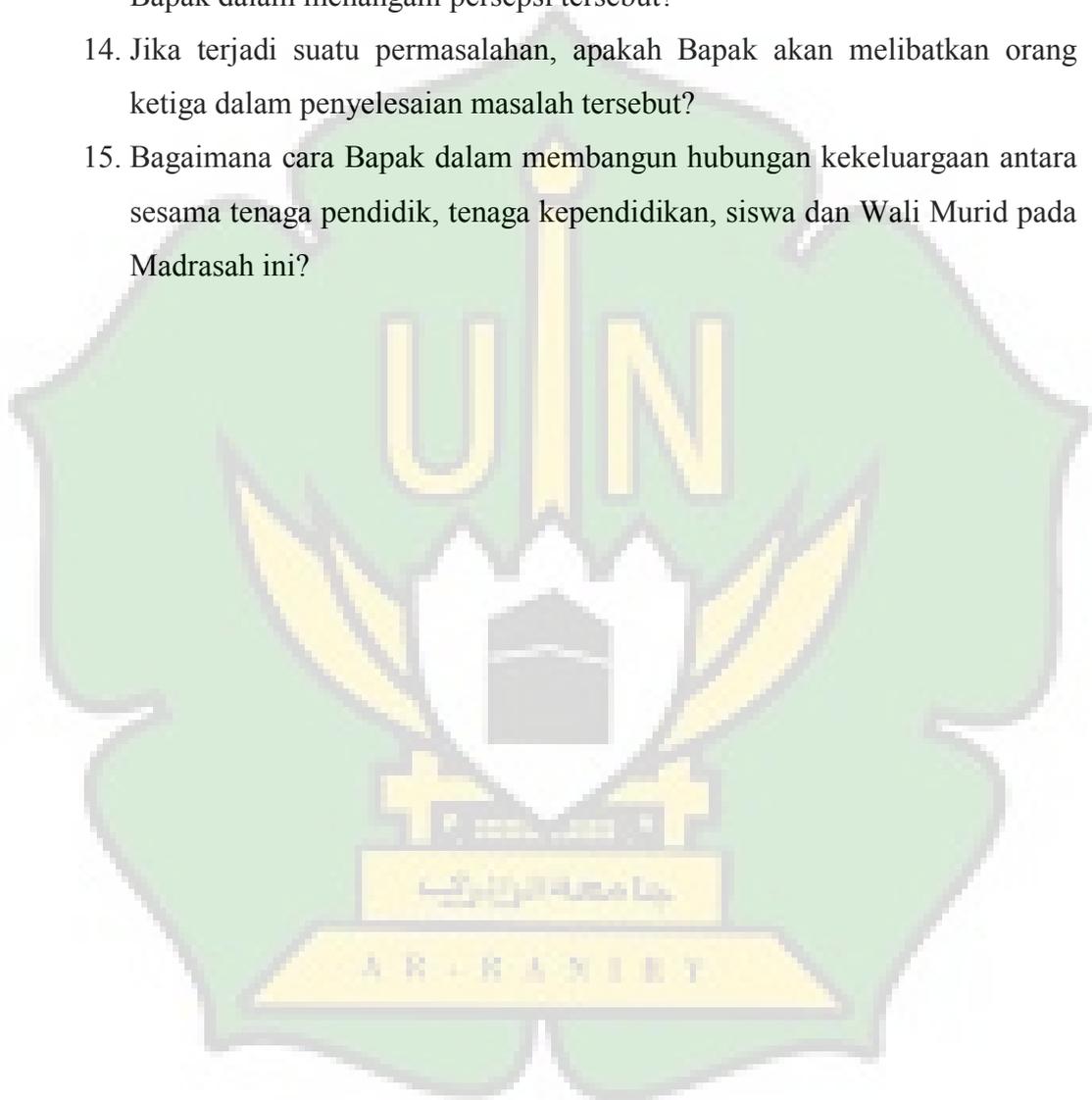


Gambar 4: Wawancara dengan tenaga pendidik 2 MAN 2 Banda Aceh

Daftar Wawancara dengan kepala Madrasah MAN 2 Banda Aceh

1. Bagaimana cara Bapak dalam menjadi penghubung komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada Madrasah ini?
2. Tanggapan apa saja yang bapak berikan jika ada guru yang memberikan ide/program yang berguna untuk memajukan Madrasah ini?
3. Bagaimana cara bapak dalam membangun sifat saling pengertian dan memahami satu sama lain pada setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?
4. Bagaimana cara Bapak dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?
5. Jika ada guru yang mengeluh dengan tugas mengajar yang diamanahkan kepadanya, apakah bapak siap untuk menjadi pendengar yang baik bagi guru tersebut?
6. Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan sesama tenaga pendidik, bagaimana cara bapak dalam menangani permasalahan tersebut?
7. Jika terjadi suatu permasalahan antara sesama tenaga pendidik, langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan agar permasalahan yang terjadi bisa terselesaikan dengan baik?
8. Sudah berapa lama Bapak menjabat sebagai kepala Madrasah pada lembaga pendidikan ini? dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?
9. Bagaimana cara Bapak meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan Wali Murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?
10. Pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik, bagaimana cara Bapak dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?
11. Jika terjadi suatu kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik, nasehat apa yang pertama kali akan Bapak berikan pada tenaga pendidik tersebut?

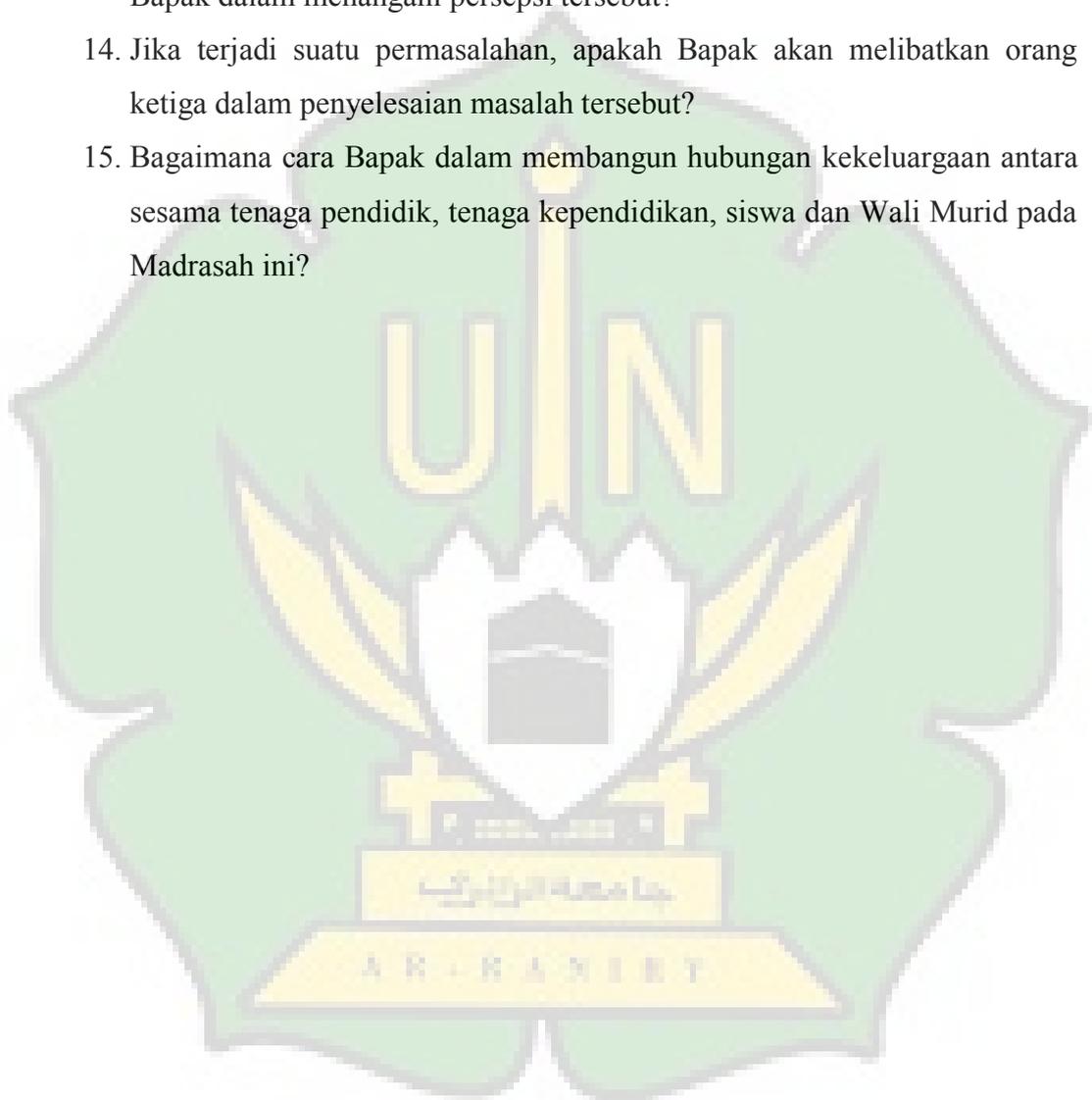
12. Dalam proses pengambilan keputusan, langkah-langkah apa saja yang Bapak lakukan sehingga pengambilan suatu keputusan dapat dilakukan dengan baik?
13. Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara Bapak dalam menangani persepsi tersebut?
14. Jika terjadi suatu permasalahan, apakah Bapak akan melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian masalah tersebut?
15. Bagaimana cara Bapak dalam membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan Wali Murid pada Madrasah ini?



Daftar Wawancara dengan Waka Humas MAN 2 Banda Aceh

1. Bagaimana cara Bapak dalam menjadi penghubung komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada Madrasah ini?
2. Tanggapan apa saja yang bapak berikan jika ada guru yang memberikan ide/program yang berguna untuk memajukan Madrasah ini?
3. Bagaimana cara bapak dalam membangun sifat saling pengertian dan memahami satu sama lain pada setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?
4. Bagaimana cara Bapak dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?
5. Jika ada guru yang mengeluh dengan tugas mengajar yang diamanahkan kepadanya, apakah bapak siap untuk menjadi pendengar yang baik bagi guru tersebut?
6. Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan sesama tenaga pendidik, bagaimana cara bapak dalam menangani permasalahan tersebut?
7. Jika terjadi suatu permasalahan antara sesama tenaga pendidik, langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan agar permasalahan yang terjadi bisa terselesaikan dengan baik?
8. Sudah berapa lama Bapak menjabat sebagai kepala Madrasah pada lembaga pendidikan ini? dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?
9. Bagaimana cara Bapak meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan Wali Murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?
10. Pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik, bagaimana cara Bapak dalam menghadapi perbedaan pendapat tersebut?
11. Jika terjadi suatu kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik, nasehat apa yang pertama kali akan Bapak berikan pada tenaga pendidik tersebut?

12. Dalam proses pengambilan keputusan, langkah-langkah apa saja yang Bapak lakukan sehingga pengambilan suatu keputusan dapat dilakukan dengan baik?
13. Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara Bapak dalam menangani persepsi tersebut?
14. Jika terjadi suatu permasalahan, apakah Bapak akan melibatkan orang ketiga dalam penyelesaian masalah tersebut?
15. Bagaimana cara Bapak dalam membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan Wali Murid pada Madrasah ini?



Daftar Wawancara dengan Tenaga Pendidik MAN 2 Banda Aceh

1. Menurut Ibu langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan Waka Humas dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik pada Madrasah ini?
2. Tanggapan apa saja yang diberikan oleh kepala Madrasah dan HUMAS jika ada guru yang memberikan ide atau masukan yang berguna untuk kemajuan Madrasah ini?
3. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan HUMAS dalam rangka membangun rasa saling mengerti dan memahami antara tenaga pendidik pada Madrasah ini?
4. Apa saja yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan HUMAS dalam membangun komunikasi yang baik antara sesama tenaga pendidik sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara sesama tenaga pendidik?
5. Apakah kepala Madrasah dan HUMAS selalu meluangkan waktu dalam mendengarkan aspirasi dari setiap tenaga pendidik yang ada pada Madrasah ini?
6. Jika terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan tenaga pendidik apakah kepala Madrasah dan praktisi HUMAS ikut terlibat dalam penyelesaian masalah tersebut?
7. Apakah kepala Madrasah dan praktisi HUMAS ikut terlibat dalam proses penyelesaian masalah?
8. Sudah berapa lama ibu mengajar pada Madrasah ini, dan apa saja keunikan yang ada pada Madrasah ini?
9. Bagaimana ibu meyakinkan dan memberikan pembuktian kepada siswa/siswi dan wali murid bahwa MAN 2 Banda Aceh ini mampu menjadi Madrasah yang unggul secara IPTEK dan IMTAQ?
10. Pada saat diadakannya musyawarah dan terjadi perbedaan pendapat antara sesama tenaga pendidik, bagaimana cara kepala Madrasah dan praktisi HUMAS dalam menghadapi perbedaan tersebut?

11. Apakah kepala Madrasah sering memberikan nasehat dan masukan pada setiap guru yang ada di Madrasah ini?
12. Dalam proses pengambilan keputusan, apakah kepala Madrasah melibatkan seluruh tenaga pendidik dalam pengambilan keputusan tersebut?
13. Jika terjadi suatu persepsi negatif mengenai Madrasah ini bagaimana cara kepala Madrasah dalam menangani persepsi tersebut?
14. Pada saat terjadi suatu permasalahan, apakah kepala Madrasah dan Waka Humas akan melibatkan orang ketiga dalam proses penyelesaian masalah tersebut?
15. Menurut ibu apa saja yang dilakukan oleh kepala Madrasah dan Waka Humas dalam membangun hubungan kekeluargaan antara sesama tenaga pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan wali murid pada Madrasah ini?

