

Peran Humas dalam Meningkatkan Kepercayaan Walisantri

(Studi di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) PP. Al-Amien Prenduan)

Khomsiyatul Mukarromah^{1*}, Dzelifah²

^{1,2} Fakultas Dakwah dan Ushuluddin, Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Al-Amien Prenduan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: homsyimron@gmail.com

Abstract. *Public relations (PR) plays a vital role in building and maintaining the trust of students' parents toward Islamic boarding schools (pesantren). This trust serves as an essential foundation for the continuity of education and for fostering a harmonious relationship between the Ma'had and the parents. This study aims to analyze the communication strategies implemented by the Public Relations division of Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) at Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep in strengthening parents' trust, to understand their responses to these strategies, and to explore stakeholders' expectations regarding the management of public relations within the institution. This research employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the PR strategies were carried out through systematic stages of planning, implementation, evaluation, and continuous improvement. Generally, parents expressed satisfaction with the transparency of information, the speed of communication services, and their increased participation in educational activities. However, several aspects still need improvement, particularly in maintaining consistency in financial information delivery and modernizing communication systems through technology. Overall, the PR strategies at Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) have been effective in strengthening parents' trust and enhancing the institution's positive image. To further improve the role of PR in the future, it is necessary to enhance staff professionalism, innovate in communication technology, and strengthen collaboration with various stakeholders.*

Keywords: *Islamic Boarding Schools; Islamic Students' Parents; Public Relations Strategy; Society; Trust,*

Abstrak. Strategi hubungan masyarakat atau Humas memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga rasa percaya wali santri terhadap lembaga pendidikan pesantren. Rasa percaya ini menjadi dasar penting agar pendidikan bisa berjalan terus menerus dan hubungan antara Ma'had dengan wali santri bisa tetap harmonis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis cara Komunikasi Humas yang digunakan oleh Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep untuk memperkuat kepercayaan wali santri, memahami tanggapan mereka terhadap strategi tersebut, serta mengetahui harapan pihak-pihak terkait terhadap manajemen Humas di lembaga. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan datanya meliputi wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Humas dijalankan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta perbaikan secara berkelanjutan. Tanggapan wali santri secara umum menunjukkan kepuasan terhadap transparansi informasi yang diberikan, kecepatan dalam layanan komunikasi, dan peningkatan partisipasi mereka dalam kegiatan pendidikan. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam konsistensi dalam menyampaikan informasi keuangan dan modernisasi sistem komunikasi menggunakan teknologi. Secara keseluruhan, strategi Humas di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) sudah cukup efektif dalam memperkuat rasa percaya wali santri dan membentuk citra positif lembaga. Untuk meningkatkan peran Humas ke depan, diperlukan peningkatan profesionalisme tenaga kerja, inovasi dalam teknologi komunikasi, serta penguatan kerja sama dengan berbagai pihak.

Kata Kunci: Kepercayaan, Masyarakat; Pesantren; Strategi Humas; Walisantri.

1. LATAR BELAKANG

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang berperan penting dalam membentuk karakter, moral, serta spiritualitas generasi muda. Salah satu pondok pesantren yang memiliki kontribusi besar dalam pengembangan pendidikan Islam adalah Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep. Sejak awal berdirinya, pondok pesantren ini terus mengalami perkembangan yang signifikan, baik dari segi fasilitas, jumlah santri, maupun kualitas pendidikan. Salah satu lembaga di bawah naungannya, yaitu Ma'had Tahfidz Al-

Qur'an (Putri), berdiri sejak 8 Desember 2004 sebagai respon atas permintaan wali santri untuk menyediakan lembaga khusus bagi santriwati. Lembaga ini bertujuan mencetak kader ulama dan cendekiawan Muslimah yang berjiwa iman, takwa, dan berwawasan ilmu pengetahuan.

Kepercayaan wali santri terhadap lembaga pendidikan pesantren merupakan aspek krusial dalam menjaga keberlangsungan dan reputasi lembaga. Dalam konteks sosial keagamaan saat ini, kepercayaan masyarakat terhadap pesantren menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Berbagai isu negatif seperti penyimpangan ajaran, pelanggaran hak asasi manusia, maupun kasus kekerasan di beberapa pesantren telah memengaruhi persepsi publik terhadap lembaga pesantren secara umum. Namun, di tengah kondisi tersebut, Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan justru menunjukkan peningkatan jumlah pendaftar santriwati baru setiap tahunnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa lembaga tersebut mampu menjaga eksistensi dan mempertahankan kepercayaan wali santri meskipun terjadi krisis citra pesantren di tingkat nasional.

Strategi hubungan masyarakat (Humas) memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan dan membangun citra positif lembaga pendidikan. Menurut Rachmat (2018), dalam *Best Practice Humas*, praktik hubungan masyarakat telah ada sejak awal peradaban manusia dan berfungsi untuk membangun komunikasi, reputasi, serta hubungan timbal balik antara lembaga dan publiknya. Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, Humas berfungsi untuk mengomunikasikan informasi, menanggapi aspirasi wali santri, dan menciptakan hubungan harmonis antara lembaga dengan masyarakat. Humas juga berperan penting dalam situasi krisis, sebagaimana dijelaskan oleh Moore (2004) bahwa *public relations* merupakan pendekatan sosial dan manajerial yang bertujuan mencapai pengertian bersama melalui komunikasi timbal balik yang efektif.

Namun, berdasarkan observasi awal, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan strategi Humas di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri), antara lain keterbatasan dalam modernisasi sistem informasi, tingkat transparansi keuangan yang belum maksimal serta kurangnya pemanfaatan teknologi komunikasi dalam menjalin hubungan dengan wali santri. Hal ini menunjukkan adanya *gap* antara potensi strategi Humas dengan implementasi di lapangan. Di sisi lain, harapan wali santri terhadap peningkatan layanan komunikasi, transparansi, dan profesionalisme lembaga semakin tinggi. Kondisi inilah yang menjadi urgensi bagi penelitian ini, yaitu untuk memahami sejauh mana strategi Humas diterapkan dalam memperkuat kepercayaan wali santri dan bagaimana harapan stakeholder terhadap strategi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Humas yang diterapkan oleh Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep dalam memperkuat kepercayaan wali santri, memahami tanggapan wali santri terhadap strategi tersebut, serta mengidentifikasi harapan stakeholder dalam pengelolaan strategi Humas yang lebih efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang hubungan masyarakat di lembaga pendidikan Islam, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan Humas pesantren yang profesional dan adaptif terhadap kebutuhan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Hubungan masyarakat (Humas) dipahami sebagai fungsi manajemen yang bertujuan membangun, memelihara, dan memperbaiki hubungan antara organisasi dan publik melalui komunikasi yang strategis. Cutlip, Center, dan Broom menjelaskan bahwa Humas berfokus pada identifikasi, pembangunan, dan pemeliharaan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang relevan. Dalam konteks lembaga pendidikan, Humas tidak hanya berperan dalam promosi kelembagaan tetapi juga dalam pengelolaan informasi, penanganan isu dan krisis, serta pembentukan citra dan reputasi institusi. Komponen strategis Humas meliputi pengumpulan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), pelaksanaan komunikasi (*communication*), dan evaluasi (*evaluation*), secara bersama-sama menentukan efektivitas program Humas dalam mencapai tujuan institusional.

Kepercayaan (*trust*) dipandang sebagai konstruksi sentral dalam hubungan antara lembaga pendidikan dan pemangku kepentingan, khususnya wali santri. Morgan Hunt mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan atas keandalan dan integritas pihak lain: unsur-unsur pembentuk kepercayaan meliputi transparansi, kredibilitas, reliabilitas, dan empati. Dalam praktik institusional, transparansi informasi (termasuk akuntabilitas program dan keterbukaan keuangan), konsistensi layanan, profesionalisme staf, serta responsivitas terhadap kebutuhan, pemangku kepentingan menjadi faktor penentu munculnya dan terjaganya kepercayaan publik. Kepercayaan bukan hanya memengaruhi persepsi tetapi juga berdampak pada dukungan praktis seperti partisipasi orang tua, aliran sumber daya, dan stabilitas reputasi lembaga.

Manajemen stakeholder merupakan dimensi operasional yang menghubungkan strategi Humas dan pembentukan kepercayaan. Identifikasi, pemetaan, dan prioritas stakeholder memungkinkan lembaga menyusun pesan dan mengenali komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan pengaruh setiap kelompok. Pendekatan komunikasi dua arah yang partisipatif

berkontribusi pada tercapainya rasa pengertian, sementara mekanisme umpan balik dan keterlibatan wali santri dalam kegiatan pendidikan memperkuat rasa memiliki dan legitimasi institusi.

Berbagai penelitian terdahulu memberikan landasan empiris bagi studi ini. Penelitian mengenai (*trust*) di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan (mis. studi kasus oleh Nurul Falah) menekankan pentingnya kebijakan sistematis, rutinitas, dan praktik pendidikan dalam membangun kepercayaan; studi tentang strategi Humas di sekolah (mis. Puji Rahayu & Novi Trisnawati) menunjukkan bahwa promosi intensif dan program unggulan yang melibatkan masyarakat dapat meningkatkan citra dan kepercayaan publik; kajian pelayanan publik (mis. penelitian di Kabupaten Gowa) menegaskan peran integritas, kemampuan, dan hasil layanan dalam memperkuat *public trust*. Meskipun relevan, penelitian-penelitian tersebut memiliki batasan: sebagian berfokus pada konteks non-pesantren atau level layanan publik umum, atau menyorot elemen trust dari sudut pandang organisasi tanpa mendalami bagaimana kombinasi strategi Humas (perencanaan, komunikasi kanal, evaluasi) dan harapan stakeholder secara simultan membentuk dan mempertahankan kepercayaan wali santri di pesantren khususnya Ma'had Tahfidz.

Berdasarkan tinjauan teori dan temuan empiris sebelumnya, terdapat gap penelitian yang jelas: studi yang mengintegrasikan analisis strategi Humas secara menyeluruh (faktor perencanaan, implementasi, evaluasi), tanggapan wali santri, dan harapan stakeholder pada institusi pesantren tingkat Ma'had Tahfidz masih terbatas. Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan praktis pesantren untuk meningkatkan profesionalisme Humas dan memodernisasi sistem komunikasi di tengah meningkatnya ekspektasi wali santri terhadap transparansi dan layanan informasi. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk (1) menganalisis strategi komunikasi Humas yang diterapkan di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan, (2) memahami tanggapan wali santri terhadap program Humas tersebut, dan (3) mengidentifikasi harapan stakeholder sebagai dasar rekomendasi peningkatan praktik Humas. Secara implisit, studi ini menguji asumsi bahwa penerapan strategi Humas yang sistematis dan responsif berkontribusi pada peningkatan tingkat kepercayaan wali santri serta pada perbaikan citra lembaga.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam strategi hubungan masyarakat dalam memperkuat kepercayaan wali santri di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) Pondok Pesantren

Al-Amien Prenduan Sumenep. Populasi penelitian meliputi pihak internal dan eksternal lembaga, sedangkan sampel ditentukan secara purposive sampling yang terdiri dari Humas Ma'had, Mudir Ma'had, Mudir Marhalah, beberapa divisi terkait, dan wali santri. Data dikumpulkan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan peneliti sebagai instrumen utama. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi humas dalam memperkuat kepercayaan wali santri di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep Madura. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh gambaran bahwa Humas memiliki peran strategis dalam membangun komunikasi yang efektif antara lembaga dan wali santri. Strategi yang diterapkan tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pembentukan citra positif, transparansi, serta penguatan hubungan emosional antara lembaga dan stakeholder.

Fungsi utama Humas di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) meliputi fungsi komunikasi, informasi, dan transparansi lembaga. Humas berperan dalam menjembatani kepentingan pesantren dengan wali santri melalui penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan terbuka. Dalam praktiknya, fungsi ini dijalankan melalui berbagai media komunikasi seperti website resmi, media sosial, dan sistem informasi santri (SIS). Pendekatan ini menunjukkan bahwa humas di Ma'had Tahfidz berupaya mengintegrasikan teknologi digital dalam mendukung efektivitas komunikasi publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan Humas bersifat dua arah dan partisipatif. Melalui media seperti grup Telegram, HIWARI (Humas Informasi Wali Santri), dan SIS MTA, wali santri dapat berinteraksi langsung dengan pihak pesantren. Pola komunikasi ini meningkatkan kepercayaan karena wali santri merasa dilibatkan secara aktif dalam setiap perkembangan kegiatan dan kebijakan lembaga. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan bukan hanya bersifat informatif, tetapi juga membangun rasa memiliki (*sense of belonging*) di kalangan wali santri.

Selain komunikasi digital, strategi hSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSSumas juga menekankan pada pendekatan personal. Humas secara berkala melakukan kunjungan, silaturahmi, serta penyampaian laporan kegiatan kepada wali santri. Pendekatan ini menjadi

bentuk *public engagement* yang memperkuat hubungan emosional antara lembaga dan wali. Strategi ini sejalan dengan teori *relationship management* dalam public relations, yang menekankan pentingnya pemeliharaan hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan dan transparansi.

Dari hasil wawancara dengan wali santri, mayoritas menyatakan puas terhadap kinerja humas. Sekitar 80% responden merasa mudah mengakses informasi, dan 85% menilai lembaga cukup transparan dalam menyampaikan perkembangan santri maupun kegiatan pesantren. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan wali santri dibangun melalui konsistensi komunikasi dan kejelasan informasi. Keberhasilan ini juga diperkuat dengan kemampuan humas dalam menanggapi berbagai keluhan secara cepat dan solutif.

Namun, beberapa aspek masih perlu diperbaiki. Sebagian wali santri berharap adanya peningkatan pada sistem digital, terutama dalam pembaruan data santri dan laporan kegiatan yang kadang belum diperbarui secara real time. Selain itu, terdapat harapan agar humas lebih meningkatkan keahlian SDM dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi, sehingga pelayanan informasi dapat berjalan lebih profesional dan efisien.

Stakeholder internal, seperti Mudir Ma'had dan Divisi MPO, juga memberikan pandangan bahwa humas perlu memperkuat program kerja melalui inovasi kegiatan yang melibatkan wali santri secara lebih aktif. Mereka menilai pentingnya pengembangan kompetensi humas, baik dalam aspek teknis komunikasi maupun manajemen hubungan publik. Sementara itu, stakeholder eksternal menekankan pentingnya kehati-hatian dalam publikasi agar konten yang disampaikan tidak hanya informatif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai pesantren dan menjaga citra lembaga di ranah publik. Secara teoritis, strategi humas Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) sesuai dengan prinsip komunikasi dua arah simetris yang dikemukakan oleh James E. Grunig. Model ini menekankan adanya keseimbangan komunikasi antara lembaga dan publik untuk mencapai pemahaman bersama. Implementasi model ini terlihat dari adanya evaluasi rutin, perbaikan berkelanjutan, serta keterbukaan humas dalam menerima kritik dan saran dari wali santri.

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi humas di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) telah berperan efektif dalam memperkuat kepercayaan wali santri. Hal ini diwujudkan melalui komunikasi yang transparan, responsif, dan berbasis teknologi informasi. Selain itu, adanya program komunikasi yang terjadwal, penggunaan sistem informasi santri, serta keterlibatan wali santri dalam berbagai kegiatan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang antara lembaga dan stakeholder. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan strategi humas dalam memperkuat

kepercayaan publik dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu: kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, dan hubungan emosional yang terpelihara. Ke depan, Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) disarankan untuk terus meningkatkan kapasitas SDM Humas, memperkuat sistem digitalisasi informasi, dan mempertahankan pola komunikasi partisipatif yang telah terbukti efektif dalam membangun kepercayaan wali santri terhadap lembaga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi hubungan masyarakat (Humas) di Ma'had Tahfidz Al-Qur'an (Putri) Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan Sumenep telah berperan signifikan dalam memperkuat kepercayaan wali santri terhadap lembaga. Melalui komunikasi yang efektif, transparansi informasi, serta pemanfaatan teknologi digital seperti WhatsApp dan situs web, lembaga berhasil menciptakan hubungan yang terbuka dan responsif dengan wali santri. Pendekatan personal melalui pertemuan rutin dan kegiatan bersama turut memperkuat ikatan emosional antara pihak Ma'had dan wali santri. Tingginya tingkat kepuasan dan kepercayaan wali santri menunjukkan efektivitas strategi komunikasi yang dijalankan, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti konsistensi penyampaian informasi dan optimalisasi sistem komunikasi berbasis teknologi. Dukungan dari para pemangku kepentingan menunjukkan bahwa program Humas telah berjalan baik, namun perlu dikembangkan secara lebih profesional dengan evaluasi berkelanjutan dan inovasi yang relevan dengan kebutuhan zaman.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Ma'had terus meningkatkan profesionalisme dan kompetensi tenaga Humas melalui pelatihan, memperkuat sistem informasi berbasis digital untuk mendukung transparansi, serta mengembangkan strategi komunikasi yang adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi. Wali santri diharapkan dapat terus berpartisipasi aktif dalam kegiatan lembaga dan mendukung inovasi yang dilakukan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang berfokus pada satu lembaga, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif antara pesantren di berbagai wilayah guna memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai efektivitas strategi Humas dalam konteks pendidikan Islam.

DAFTAR REFERENSI

- Arsa, M. H., & Anwar, A. I. (2024). *Profil singkat Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan* (2024th ed.). Mutiara Press.
- Cangara, H. (2010). *Pengantar ilmu komunikasi* (Ed. revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Falah, N. (2023). *Trust dalam pendidikan pesantren (Studi kasus di Pesantren Al-Amien Prenduan)* [Skripsi, Institut Dirosat Islamiyah].
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2021). *Publik trust dalam pelayanan organisasi publik: Konsep, dimensi dan strategi*. Unhas Press.
- Hardani. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif kuantitatif* (Cet. 1). CV Pustaka Ilmu Group.
- Komala, L., Ardiyanto, E., & Karlinah, S. (2007). *Komunikasi massa* (Ed. revisi). Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, R. (2018). *Meneropong praktik public relations di Indonesia dengan teori dan riset*. UB Press.
- Kriyantono, R. (2021). *Best practice humas (public relations) bisnis dan pemerintah: Manajemen humas, teknik produksi media publisitas dan public relations writing*. Prenada Media.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 1–10.
- Macnamara, J., & Wasesa, S. A. (2005). *Strategi public relations*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, F. (2004). *Public relations: Principles, practices, and strategies*. McGraw-Hill.
- Mushaf Nafisah. (n.d.). *Al-Qur'an, terjemah dan tafsir untuk wanita*. Jabal.
- Nelsyah, A., Parawangi, A., & Syukri, S. (2024). Sistem pelayanan publik dalam meningkatkan public trust di Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(2), 370–381. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i2.14481>
- Rachmat, J. (2018). *Best practice humas: Strategi komunikasi dan reputasi lembaga*. Simbiosis Rekatama Media.