

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN
KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM
PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA
POSITIF**

TUGAS AKHIR

Oleh:

**NAZWA FAZRIANA KALICHA
2203110071**

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : NAZWA FAZRIANA KALICHA
NPM : 2203110071
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026
Waktu : Pukul 08:15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom

(.....)

PENGUJI II : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

au.
(.....)

PENGUJI III : Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos, M.I.Kom

(.....)

PANITIA PENGUJI

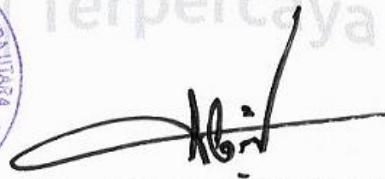
Ketua



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP



Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : NAZWA FAZRIANA KALICHA
NPM : 2203110071
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Hubungan Masyarakat Yayasan
Kursus Bahasa Inggris Best Binjai Dalam
Pengelolaan Isu dan Pembentukan Citra
Positif

Medan, 31 Maret 2026

Pembimbing

Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0112118802

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0127048401

Assoc. Prof. Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402



PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **NAZWA FAZRIANA KALICHA**, NPM 2203110071, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 29 April 2026



NAZWA FAZRIANA KALICHA

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur yang tak terhingga senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan rahmat, berkat, serta karunia-Nya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “**Peran Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris Best Binjai Dalam Pengelolaan Isu Dan Pembentukan Citra Positif**”. Segala kemudahan dan kelancaran yang diberikan-Nya menjadi faktor utama terselesaikannya karya ilmiah ini. Shalawat serta salam juga tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya menuju jalan kebenaran, dan senantiasa menjadi penerang setiap langkah kita.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari upaya penulis dalam memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Melalui penulisan ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi kecil bagi pengembangan ilmu komunikasi, serta menjadi bukti pertanggungjawaban akademik atas ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Sepanjang proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada satu pun langkah yang dapat dilalui tanpa adanya bantuan, doa, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari Ibunda tersayang, Yeni Triana, dan Almarhumah ayahanda tercinta, Fazaruddin Ahmad, yang telah

tiada namun kasih sayang dan doanya selalu menyertai setiap langkah penulis. Semoga beliau ditempatkan di sisi-Nya yang terbaik. Oleh karenanya, dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Sosial Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan serta bimbingan yang

sangat berarti selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

8. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membagikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan
9. Seluruh staf dan pegawai biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu kelancaran administrasi dan keperluan perkuliahan penulis.
10. Sahabat dekat penulis, Rio Ade Nugraha, yang telah membantu, memotivasi, dan mendukung penulis.
11. Sahabat seperjuangan penulis, Maya Sefrianti, Retno Aulia, Adelia Maghfira, dan Amira Anissa Putri, yang bersama-sama menemani penulis melewati proses pengerjaan skripsi dan selalu memberikan semangat.
12. Seluruh jajaran Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai, terutama kepada Bapak Rio Ade Nugraha, Ibu Mentari Ramadani, Ibu Ameera Najla Syuhada, Ibu Nayla Fazira, Ibu Aisyara Sufhiadisty, Ibu Ramadhani Syahputri, Ibu Wahidayah Zulfani, Ibu Dewi Sri Ariyani, dan Ibu Dwi Susi Wardani yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.
13. Para sahabat dan teman-teman seangkatan IKO 22 FISIP UMSU yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengakaman, dan ilmu yang

dimiliki penulis masih terbatas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan masukan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca.

Aamiin ya Rabbal 'alamiin...

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 30 Maret 2026

Penulis

Nazwa Fazriana Kalicha
2203110323

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS
BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN
ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF**
NAZWA FAZRIANA KALICHA
2203110071

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran Humas dalam mengelola isu dan pembentukan citra di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai. Persaingan ketat dari kursus lokal maupun *online* menuntut Humas responsif terhadap isu dan aktif membangun kepercayaan publik. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan peran Humas BEST Binjai dalam pengelolaan isu dan pembentukan citra positif serta strategi yang digunakan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Narasumber berjumlah 9 orang terdiri dari staf Humas, staf yayasan, instruktur, dan orang tua murid. Analisis data menggunakan tahapan pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian di Yayasan BEST Binjai, Jalan Limau Bali, Kota Binjai, Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan Humas BEST Binjai menjalankan peran pengelolaan isu melalui penanganan keluhan berstruktur, koordinasi internal, serta komunikasi responsif dan menenangkan. Peran Humas mencerminkan keempat peran utama Cutlip, teknisi komunikasi, *expert prescriber*, fasilitator komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah. Strategi pembentukan citra positif meliputi dedikasi seluruh elemen yayasan dalam pelayanan terbaik, penyediaan program solutif seperti kelas privat dengan rasio murid kecil, dan kurikulum terintegrasi, serta pemanfaatan media interpersonal, kelompok, dan media sosial. Keberhasilan strategi ini tercermin dari testimoni positif orang tua murid yang merasakan kemudahan akses, respons cepat, dan perubahan signifikan pada kemampuan berbahasa Inggris anak.

Kata Kunci: Citra Positif, Pengelolaan Isu, Peran Humas, Strategi Komunikasi, Yayasan Kursus Bahasa Inggris

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Hubungan Masyarakat	8
2.2 Pengelolaan Isu (<i>Management Issue</i>)	10
2.3 Pembentukan Citra Positif	13
2.4 Komunikasi Organisasi	16
2.5 Anggapan Dasar	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Kerangka Konsep.....	19
3.3 Definisi Konsep.....	20
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	24

3.5 Informan atau Narasumber.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Teknik Analisis Data.....	27
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	30
4.2 Deskripsi Identitas Narasumber	37
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.4 Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Konsep Penelitian	19
Kategorisasi Penelitian.....	24
Daftar Identitas Narasumber	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dapat ditandai dengan terjadinya pergerakan informasi, bisnis, dan tenaga kerja yang terjadi sangat cepat. Terjadinya pergerakan ini memengaruhi kebutuhan dasar individu, terutama keahlian dalam berbahasa inggris. Bahasa inggris telah mendominasi berbagai industri pekerjaan bahkan dalam mengakses informasi. Maka, bahasa inggris telah menjadi alat vital bagi individu atau bagi negara dalam melakukan kegiatan diplomasi, perdagangan internasional, dan berkolaborasi (Sahnan, 2024).

Kendala yang sering terjadi pada institusi formal disebabkan oleh materi atau kurikulum yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelajar dalam proses pembelajaran bahasa inggris. Hal ini juga didukung dengan pengajar memfokuskan pengetahuan bahasa inggris pada teori saja, dan menjadikan tata bahasa (*grammar*) sebagai langkah utama murid dalam penggunaan bahasa inggris. (Anggraeni et al., 2021).

Pada kondisi ini, yayasan kursus bahasa inggris (LKBI) hadir menjadi resolusi atas kesenjangan yang terjadi (Sandyakala, 2020). Melihat dari kekurangan yang terdapat pada institusi formal, LKBI berusaha lebih unggul untuk menutup kesenjangan pengetahuan murid dengan program yang bertujuan spesifik dan berorientasi pada hasil berbasis *TOEFL* atau *IELTS score system* yang kredibel, dan metode pembelajaran yang intensif serta fleksibel.

Sebagai organisasi yang bergerak pada bidang pendidikan, kepercayaan publik dan reputasi menjadi faktor utama LKBI dapat berkembang (Sarleni et al., 2022). Pada konteks ini, fungsi hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relation* (PR) merupakan peran utama sebagai manajer reputasi. Humas berperan menghubungkan atau jembatan dua arah bagi pihak internal (pengajar, manajemen) dengan *stakeholder* eksternal (calon murid, orang tua, masyarakat). Maka, semakin tingginya kepercayaan publik, juga memicu semakin tingginya angka pendaftaran, sementara citra yang negatif akan berdampak langsung pada operasional yayasan dan keberlangsungan finansial (Ruslan, 2018, hal. 155-160).

Pada penelitian ini difokuskan pada BEST Binjai yang menjadi salah satu Yayasan Kursus Bahasa Inggris di Kota Binjai, Sumatera Utara. BEST Binjai telah beroperasi sejak 1999 dan telah menjadi salah satu pilihan utama pelajar dalam mengakses pengetahuan bahasa Inggris yang mendalam. BEST Binjai telah bekerja sama dengan pemerintah untuk bergerak pada yayasan non-formal bidang pendidikan sejak 2021. Hal ini menjadikan BEST Binjai sebagai salah satu yayasan non-formal yang membantu dalam meningkatkan kesenjangan pengetahuan bahasa Inggris pelajar di Kota Binjai.

Yayasan BEST Binjai telah mengalami banyak perubahan pada kegiatan dan strategi komunikasi, hal ini dikarenakan terdapat pergantian kepengurusan dan pendekatan yang dipilih berbeda. Kepengurusan terdahulu lebih berorientasi pada keberlangsungan mengajar tetapi tidak terlalu tanggap dengan kegiatan *branding*. Jika dibandingkan, kepengurusan Yayasan BEST Binjai saat ini mengalami perubahan besar dalam membangun dan memasarkan citranya. BEST Binjai telah

berubah menjadi Yayasan kursus bahasa non-formal yang fokus membangun citra dengan pendekatan yang lebih sesuai dengan isu yang terjadi dan cepatnya pergantian target yang dituju.

Meskipun demikian, BEST Binjai dapat menghadapi masalah eksternal dikarenakan persaingan yayasan kursus semakin ketat. BEST Binjai menghadapi persaingan tidak hanya datang dari LKBI Lokal di Kota Binjai tetapi juga menghadapi *platform* kursus berbasis *online* yang menawarkan harga kursus yang lebih murah dan akses yang mudah. Permasalahan yang terjadi di pasar ini memunculkan *concern* pada calon murid, yaitu *value for money* atau justifikasi uang yang di mana apakah kursus yang ditawarkan di BEST Binjai sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Jika Humas gagal dalam merespons kondisi ini, maka citra yang dibangun berpotensi rusak

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Humas harus melakukan perannya dalam mengatasi masalah dengan berfokus pada dua cara. Pertama, kebutuhan mengurus isu. Humas harus menanggapi isu yang datang dengan sigap, isu yang datang dapat muncul dari media sosial atau obrolan mulut ke mulut. Kedua, kebutuhan dalam membangun citra baik. Humas juga harus menjadi manajer citra yang aktif untuk membangun kepercayaan masyarakat secara terus-menerus (Ruslan, 2018, hal. 161-165).

Pada penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji peran Humas dalam membangun citra dan mengelola isu. Pertama, menurut riset yang dilakukan Sarleni, Asrul, dan Wa Rosida yang berjudul "Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Sekolah" yang dilakukan pada SMA Negeri 2 Asera,

menemukan bahwa Humas menjalankan peran sebagai komunikator, menjadi jembatan dalam penyampaian informasi pada sekolah atau publik, serta mendukung manajemen berjalannya kebijakan kepala sekolah. Peran-peran ini dilakukan secara bersamaan agar memastikan citra baik sekolah bertahan di mata publik.

Kedua, dalam riset yang dilakukan Erlin, Lisa Andriani, Dini Andriani, Nurmaya, Adriana Wahyuningsih, Inong Febrianti, dan Muhammad Rahmatul Burhan yang berjudul "Peran Manajemen Humas dalam Membangun Citra di Yayasan Pendidikan" yang mengkaji peran manajemen Humas dalam membangun citra yayasan di bidang pendidikan. Pada penelitian ini ditemukan Humas berperan sebagai penghubung pada yayasan dan masyarakat untuk mengelola kegiatan komunikasi yang berlangsung pada media sosial dan kegiatan publikasi. Usaha dalam membangun citra positif ini akan mendapat respon positif, seperti naiknya jumlah pendaftar calon murid, dan dukungan dana yang lebih besar pada kemitraan.

Meskipun pada kedua penelitian di atas sudah membuktikan pentingnya peran Humas di sekolah, tetapi terdapat perbedaan pembahasan mengenai penelitian ini. Penelitian ini merupakan riset yang berfokus pada Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai secara spesifik. Penelitian ini tidak meneliti institusi formal atau sekolah. Pada penelitian ini, peneliti menggabungkan pengelolaan isu dan membangun citra untuk meneliti bagaimana Humas berperan dalam mengelola isu sekaligus bergerak membangun citra positif agar Yayasan tetap bisa bersaing

melalui riset pada lapangan dan juga hasil wawancara pada staf Humas Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai.

1.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi agar menjaga fokus dan kedalaman analisis. Penelitian ini hanya berfokus pada Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai. Analisis yang akan dilakukan mencakup kegiatan, strategi, dan hasil dari Divisi Hubungan Masyarakat di Yayasan tersebut, dan tidak menyamaratakan temuan ke yayasan kursus bahasa lain di luar dari Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai.

Pada penelitian ini juga hanya difokuskan pada dua peran utama Humas saja yaitu, peran dalam pengelolaan isu yang mencakup langkah-langkah identifikasi, pemantauan, pencegahan, dan penanganan isu-isu negatif atau isu yang memiliki potensi merusak citra yayasan. Lalu, peran utama Humas kedua, peran dalam pembentukan citra positif, yang meliputi bagaimana berjalannya strategi komunikasi, kegiatan *branding*, dan program kerja Humas yang ditujukan untuk membentuk dan mempertahankan persepsi positif di mata publik.

Dalam berjalannya penelitian ini, penulis hanya akan meneliti peran dan aktivitas Hubungan Masyarakat yang dilakukan Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai pada satu tahun terakhir, hal ini guna agar strategi atau penanganan yang dilakukan masih relevan dengan masalah yang dihadapi oleh Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai sekarang.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana peran hubungan masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam dalam pengelolaan isu dan pembentukan citra positif?
- b. Bagaimana strategi Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam pembentukan citra positif?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan peran hubungan masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam dalam pengelolaan isu dan pembentukan citra positif.
- b. Untuk mendeskripsikan strategi Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam pembentukan citra positif.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharap dapat memberikan manfaat, yaitu:

a. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan teori yang didapat di bangku kuliah dengan kondisi di lapangan.

b. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan evaluasi objektif terhadap strategi Humas yang berjalan dan membantu memberikan rekomendasi bagi yayasan untuk melengkapi dan menyempurnakan program Hubungan Masyarakat mereka.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan dan juga manfaat penelitian.

BAB II : Bab ini membahas tentang teori yang relevan dan berkaitan dengan masalah yang diteliti meliputi teori Hubungan Masyarakat, Pembentukan Citra, Pengelolaan Isu (*Management Issue*), dan Komunikasi Organisasi.

BAB III : Dalam bab ini mencakup jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi penelitian, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu, dan juga lokasi penelitian.

BAB IV : Dalam bab ini berisikan hasil dan pembahasan penelitian

BAB V : Dalam bab ini berisi simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Hubungan Masyarakat

Peran hubungan masyarakat (Humas) sangat penting bagi suatu organisasi/yayasan, baik organisasi/yayasan yang berskala kecil maupun organisasi/yayasan berskala besar. Humas secara umum diartikan sebagai semua kegiatan yang dilakukan oleh suatu yayasan atau organisasi, dan badan usaha melalui para petugas *public relation* untuk merumuskan organisasi atau struktur dan komunikasi guna menciptakan saling pengertian yang lebih baik antara yayasan dengan khalayaknya (Rachmadi, 1992 hal. 20-21).

Jefkins, (2004) Humas merupakan bentuk yayasan atau perorangan yang memiliki tugas dalam melakukan hubungan yang baik di dalam ataupun keluar perusahaan tujuannya adalah untuk memperoleh saling pengertian antara satu sama lain, adanya kepercayaan dan membangun *good will* (itikad baik) ke masyarakat maupun publik melalui penggunaan strategi yang dimilikinya. Definisi ini memberikan pengertian bahwa Humas senantiasa berkenaan dengan penciptaan kegiatan yang ditujukan agar dalam kegiatan-kegiatan tersebut menghasilkan suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Tujuan utama dari sebuah departemen Humas adalah untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Seorang praktisi Humas diharapkan untuk membuat program-program dalam mengambil tindakan secara sengaja dan terencana dalam upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara pengertian bersama

antara organisasi dan masyarakatnya. Posisi Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi (Narti, 2016).

Selain itu, Humas juga bertujuan untuk memperoleh kepercayaan (*trust*) saling pengertian (*mutual understanding*) dan citra yang baik (*good image*) dari masyarakat. Sasaran *public relations* adalah menciptakan opini publik yang *favorable* dan menguntungkan semua pihak melalui sebuah strategi komunikasi (Rachmadi, 1992, hal. 23).

Peran adalah aspek dinamis dari suatu kedudukan, yang berarti jika individu melakukan kewajibannya sesuai dengan statusnya maka sudah dianggap baik. Humas adalah bagian internal dari suatu keyayasanan yang menjadikannya suatu struktur yang tak terpisah dari organisasinya, artinya Humas dapat menjalankan perannya sebagai penyelenggara komunikasi dua arah antara organisasi atau yayasan yang diwakilkannya dengan publik, peranan ini termasuk menjadi kunci kesuksesan visi, misi, dan tujuan dalam organisasi (Mahmud et al., 2024).

Dalam proses pencapaian tujuan, peranan Humas di dalam manajemen organisasi tercermin dari kegiatan-kegiatan utama yang dilakukannya, Menurut Cutlip (2011) ada 4 (empat) peran utama Humas:

a. Teknisi Komunikasi

Bertugas untuk menulis dan mengedit *newsletter* karyawan, menulis *news release* dan *feature*, mengembangkan isi *website* dan menangani kontak media.

b. *Expert Prescriber*

Bertugas mendefinisikan *problem*, mengembangkan program dan bertanggung jawab penuh atas implementasinya.

c. Fasilitator Komunikasi

Sebagai pendengar yang peka dan perantara komunikasi. Humas bertindak sebagai perantara, interpreter dan mediator antara kepentingan perusahaan dan masyarakat sehingga saluran komunikasi dua arah tetap terjaga dan terbuka demi kepentingan bersama.

d. Fasilitator Pemecahan Masalah

Humas melakukan kolaborasi dan musyawarah dengan berbagai pihak sehingga masalah yang muncul dapat dievaluasi dan memberikan pandangan penyelesaian ke pimpinan (Anggraini et al., 2021).

Pada penelitian ini, difokuskan khususnya pada peranan Humas BEST Binjai dalam mencapai keempat peran utama sebagai manajerial strategi komunikasi yang aktif.

2.2 Pengelolaan Isu (*Management Issue*)

Chase (2015) mendefinisikan isu sebagai *an unsettled matter, which is ready for decision*. Isu merupakan permasalahan yang belum terselesaikan sehingga perlu keputusan cepat untuk mengatasinya. Munculnya sebuah isu dapat disebabkan oleh ketidakpuasan sekelompok masyarakat, terjadinya peristiwa dramatis, perubahan sosial, atau kurang optimalnya kekuatan pemimpin (Kustiawati et al., 2019).

Istilah “manajemen isu” dipopulerkan oleh W. Howard Chase pada bulan April 1976. “Manajemen isu” muncul pada sekitar tahun 1975 dan lebih dikenal dengan istilah “manajemen isu publik”. Chase kemudian mengembangkan istilah “manajemen isu” dengan mendefinisikannya sebagai instrumen yang dapat digunakan perusahaan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengelola isu yang muncul dan respon terhadap isu sebelum terjadi. Isu-isu ini menjadi lebih kompleks dengan meningkatnya kecepatan arus informasi sebagai dampak teknologi media baru, seperti internet dan perkembangan teknologi generasi ketiga dari telepon genggam, sehingga akses publik terhadap informasi menjadi tidak terbatas (Kustiawan et al., 2024).

Ada lima tahap aktifitas manajemen isu yang sudah menjadi standar internasional dan menjadi formula bagi para akademisi. Kelima tahap manajemen isu ini sebagai berikut, Krisyanto (2014 hal. 156):

a) Mengidentifikasi Isu

Pada tahap ini bertujuan untuk mengenal isu-isu yang diasumsikan dapat mempengaruhi organisasi.

b) Menganalisis isu-isu yang ditemukan

Tahap ini mencakup upaya menganalisis penyebab isu dan kemungkinan akibatnya bagi aktivitas organisasi. Tujuan tahap ini adalah mengetahui isu sebenarnya, penyebabnya dan dari mana sumbernya.

c) Merumuskan Program

Tahap ini merupakan pemberian respon untuk menyampaikan posisi atau sikap organisasi terhadap isu, artinya program-program kegiatan tersebut

diaplikasikan untuk mempresentasikan tujuan-tujuan dan opini organisasi terhadap isu dan untuk mempengaruhi publik terhadap isu tersebut.

d) Pelaksanakan Program (*Issue Action Program*)

Pada tahap ini organisasi melaksanakan program-program yang telah disusun untuk merespon isu, melaksanakan program ini sebagai upaya nyata meminimalkan *expectation gap* antara publik dan organisasi. Diharapkan untuk memberikan aksi nyata bahwa organisasi telah mengubah sikap, bahwa tindakan dan hasil yang dilakukan organisasi sudah menggambarkan kemampuan organisasi untuk memberikan *outcome* yang berharga kepada masyarakat.

e) Mengukur (*Evaluation*)

Tahap ini bertujuan untuk menilai apakah upaya merespons isu sudah berjalan dengan baik atau tidak.

2.3 Pembentukan Citra Positif

Citra merupakan elemen fundamental dalam praktik Hubungan Masyarakat. Citra pada dasarnya adalah hasil dari proses persepsi dan pemahaman khalayak terhadap suatu objek, individu, atau organisasi. Reinald Khasali (2003) mendefinisikan, citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Senada dengan pandangan ini, Philip Henslowe (2000) mengungkapkan, citra adalah kesan yang diperoleh dari tingkat pengetahuan dan pengertian terhadap fakta. Citra adalah gambaran informasi tentang suatu obyek, bisa berupa manusia, produk, yayasan dan lain-lain (Hikmat, 2018).

Secara lebih terperinci Soemirat dan Ardianto (2010) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan. Moore (2004) menjelaskan citra sebagai tujuan utama yang merupakan reputasi dan prestasi

yang ingin dicapai oleh *public relations*, bersifat abstrak dan tidak dapat diukur tetapi wujudnya bisa dirasakan berdasarkan hasil penilaian yang baik atau buruk dari publiknya. Meskipun demikian citra tidak timbul begitu saja, namun memerlukan proses dalam pembentukannya (Kholisoh, 2015).

Pentingnya pengelolaan informasi dalam pembentukan citra ditekankan oleh Hikmat (2018), Makin sering seseorang atau suatu yayasan diinformasikan kebaikannya, makin meningkat citra positifnya dan sebaliknya. Oleh karena itu, banyak orang atau yayasan berusaha untuk menampilkan gambaran dirinya masing-masing sebaik mungkin, agar dapat menciptakan kesan sesuai dengan gambaran yang diciptakannya, sehingga persepsi orang ketika melihat dirinya akan menimbulkan suatu kesan yang positif. Apabila citra positif melekat sesuai dengan kenyataannya, merupakan suatu kelebihan yang dimiliki suatu obyek dan khalayak pun akan mengakui dan menerima sebagai suatu kenyataan yang tidak bisa dibantah (Hikmat, 2018).

Secara komprehensif, citra positif terbentuk dari beragam interaksi dan atrInformant. Citra positif ini terbentuk dari berbagai faktor seperti pengalaman pribadi, informasi dari orang lain, serta atrInformant-atrInformant yang melekat pada organisasi (Laksana et al., 2023). Keberhasilan membangun citra yang positif didukung oleh atrInformant-atrInformant, terutama program-program yang didedikasikan memberi solusi yang berdampak langsung bagi masyarakat, hal tersebut menciptakan kepercayaan publik yang tinggi (Fahada & Hardiyanto, 2023). Berdasarkan sudut pandang persepsi dan harapan, Laksana, Ferdiana, dan Falah (2023) membagi citra menjadi tiga jenis:

- a. Citra bayangan, yang hanya dilihat dari pandangan luar saja, tidak dari apa yang diketahui;
- b. Citra yang berlaku yaitu citra yang dibentuk dan ditentukannya informasi yang hanya didapat masyarakat, atau hanya sekedar ilusi saja;
- c. Citra harapan yaitu citra yang diinginkan dari suatu klub motor, biasanya citra yang diharapkan lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat menarik respon masyarakat yang lebih luas (Laksana et al., 2023).

Dari sisi hasil evaluasi publik terhadap organisasi, Rosmala, Yodiansyah, Dewi, Kurniadi, dan Theo (2024) mengklasifikasikannya sebagai berikut:

- a) Citra positif, dapat terbentuk apabila publik mendapatkan informasi yang baik mengenai suatu perusahaan
- b) Citra Negatif, dapat terbentuk apabila publik mendapatkan informasi yang buruk mengenai suatu perusahaan
- c) Ketika berkomunikasi dengan pihak eksternal (khalayak) *Public Relation* memiliki strategi khusus dalam mencapai pembentukan citra positif sebagai sasaran perusahaan (Rosmala et al., 2024).

Humas memiliki peran utama sebagai manajer citra. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang sistematis diperlukan untuk memastikan citra positif melekat pada organisasi. Dalam membangun citra positif, Humas dapat memanfaatkan komunikasi massa dengan menggunakan bantuan media (Saleh et al., 2020).

Bentuk pemanfaatan media untuk menyalurkan arus informasi dapat dilakukan melalui beberapa jenis media yaitu, media cetak contohnya koran dan

majalah, media elektronik contohnya radio dan televisi, dan media baru contohnya internet. Terutama di era globalisasi ini yang di mana perkembangan teknologi menjadi semakin pesat sehingga membuat arus informasi pun mengalir dengan cepat dan membuat masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi (Purwo et al., 2020).

2.4 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan disiplin ilmu yang mempelajari proses pertukaran pesan yang terjadi dalam konteks suatu yayasan atau perusahaan, baik secara formal atau informal. Menurut Dedy Mulyana (2014 hal. 33) komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah serangkaian pesan verbal maupun nonverbal yang disampaikan oleh setiap *stakeholder* perusahaan atau organisasi yang membentuk sebuah interaksi baik secara langsung maupun tidak langsung guna pencapaian tujuan-tujuan suatu perusahaan atau organisasi. Dan, Menurut Hilman Firmansyah dan Acep Syamsudin (2016 hal. 36) komunikasi organisasi merupakan struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi (Gunawan et al., 2022).

Komunikasi, termasuk yang terjadi dalam organisasi, memiliki peran yang penting dan beberapa tujuan penting yang mencakup kontrol, motivasi, hingga fungsi ekspresif. Abdi (Dalam Banjarnahor, dkk. 2022 hal. 17-18), menyatakan

bahwa tujuan komunikasi ini sangat penting karena merupakan proses sosialisasi antara orang-orang. Tujuan yang dimaksud adalah:

- a. Berfungsi untuk mengendalikan, agar komunikasi berupa informasi atau pesan yang disampaikan oleh individu dapat dikendalikan penyampaiannya supaya tidak menimbulkan kesalahpahaman.
- b. Berfungsi sebagai motivasi, dengan adanya komunikasi yang baik tentu akan menarik orang untuk termotivasi dalam melakukan dan meraih hal yang diinginkannya biasanya motivasi ini berupa dukungan atau dorongan semangat.
- c. Berfungsi untuk ungkapan emosional, yaitu lewat komunikasi seseorang dapat membagikan apa yang mereka rasakan kepada orang lain melalui komunikasi.

Secara keseluruhan, pada suatu organisasi, pertukaran informasi antara atasan maupun antara bawahan dengan bawahan, komunikasi sangat penting untuk menciptakan kerja sama yang baik dalam memperluas tujuan organisasi (Sari et al., 2018).

2.5 Anggapan Dasar

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan bahwa Humas di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai bertindak sebagai manajer reputasi dengan menjadi fundamental dalam pembentukan citra positif, dan pengelolaan isu melalui strategi komunikasi adaptif agar dapat mempertahankan citra positif.

BAB III

METODE PENELITIAN

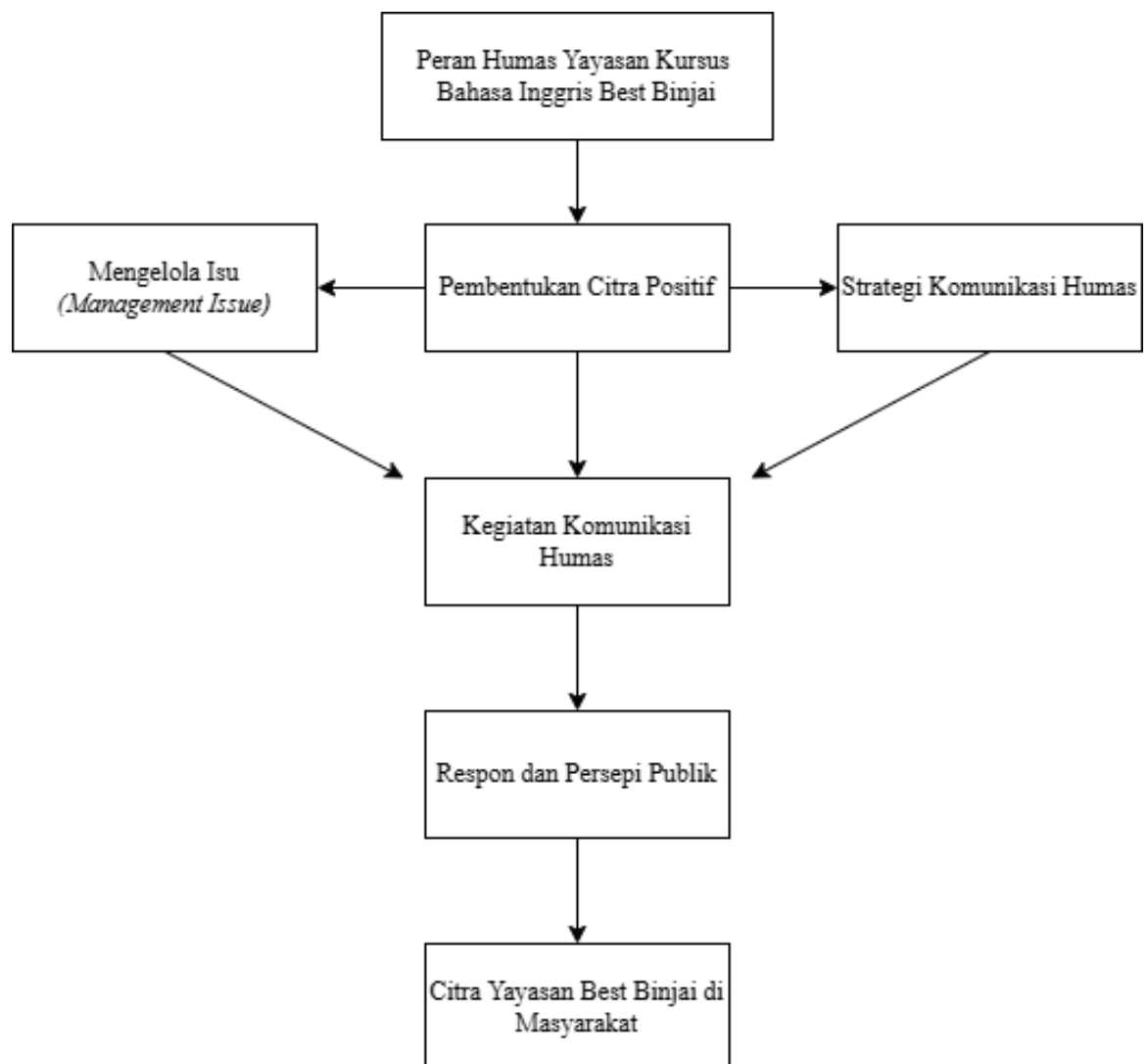
3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang di mana jenis penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang terjadi disebabkan oleh manusia atau terjadi secara alamiah, dan penelitian deskriptif akan menginterpretasikan sesuatu melalui kata-kata dan gambar, dan bukan angka-angka (Rusandi et al., 2021).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan pada keadaan tertentu yang terdapat pada kehidupan riil (alamiah) yang akan diinvestigasi dan memahami fenomena tersebut dengan memahami apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadinya? Penelitian kualitatif akan berusaha untuk menemukan dan menggambarkan temuan tersebut secara naratif atas kegiatan dan dampak dari suatu tindakan (Fadli, 2021).

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian



Sumber: Olahan Data Penelitian, 2026

3.3 Definisi Konsep

a. Peran Humas Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai

Peran hubungan masyarakat di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai adalah keseluruhan tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang dijalankan bidang Humas dalam mengelola komunikasi antara yayasan dengan publik internal (pengajar, *staff*, siswa) maupun publik eksternal (orang tua, calon siswa, masyarakat sekitar, dan media). Peran ini mencakup penyediaan informasi akurat, membangun dan mempertahankan hubungan baik antara yayasan dan pihak internal atau eksternal, mengantisipasi dan mengelola isu, merancang program komunikasi guna mencapai tujuan yayasan.

Dalam menjalankan tugasnya, Humas Yayasan BEST Binjai tidak hanya bekerja untuk membuat konten di media sosial saja. Humas memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa semua informasi yang keluar dari yayasan benar-benar sampai dan dipahami oleh orang tua murid maupun masyarakat luas. Dengan komunikasi yang jelas, Humas berusaha membangun kedekatan emosional agar masyarakat di Kota Binjai merasa memiliki dan percaya penuh terhadap kualitas pendidikan yang diberikan oleh BEST Binjai.

Selain itu, Humas juga berperan sebagai telinga bagi yayasan yang bertugas mendengarkan setiap keluhan atau masukan, baik dari para pengajar di dalam maupun dari orang tua murid di luar. Peran ini sangat penting karena Humas harus bisa menyeimbangkan antara keinginan yayasan dengan harapan masyarakat. Jika ada masalah yang muncul, Humas BEST Binjai lah yang bergerak cepat untuk menyelesaikannya agar nama baik yayasan tetap terjaga dan

visi untuk meningkatkan kualitas SDM di Binjai dapat terus berjalan tanpa hambatan.

b. Mengelola Isu (*Management Issue*)

Management Issue diartikan sebagai alat yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk membantu mengidentifikasi, menganalisa, dan mengelola isu-isu yang muncul, lalu perusahaan atau organisasi bertindak mengatasi isu-isu tersebut sebelum beredar secara luas di publik.

Dalam praktiknya, pengelolaan isu di BEST Binjai dilakukan dengan cara memantau setiap percakapan atau keluhan yang muncul dari siswa maupun orang tua murid agar tidak menjadi masalah besar. Humas BEST Binjai harus peka terhadap hal-hal kecil, seperti ketidakpuasan terhadap jadwal kelas atau fasilitas, sehingga isu tersebut bisa segera diredam sebelum tersebar luas di media sosial atau forum warga. Dengan mendeteksi masalah lebih awal, yayasan dapat memberikan penjelasan yang jujur dan mencari solusi yang tepat agar ketenangan lingkungan belajar tetap terjaga.

c. Pembentukan Citra Positif

Pembentukan citra positif adalah proses yang dilakukan Humas dalam membangun kesan, pandangan atau persepsi baik tentang BEST Binjai di publik. Citra yang dibentuk berdasarkan dari berbagai interaksi dan pengalaman dengan perusahaan tersebut, maka Humas memiliki peran penting dalam membentuk citra positif melalui komunikasi yang terencana dan transparan. Citra yang baik akan membangun rasa percaya dan menarik loyalitas publik terhadap perusahaan.

Proses ini dilakukan agar masyarakat tidak hanya mengenal nama BEST Binjai, tetapi juga memiliki perasaan puas dan bangga saat berinteraksi dengan yayasan. Humas berusaha menunjukkan bahwa setiap pelayanan yang diberikan selalu mengutamakan kualitas dan kenyamanan siswa dalam belajar bahasa Inggris. Dengan cara ini, pandangan baik yang muncul di benak publik akan menjadi promosi gratis dari mulut ke mulut yang sangat efektif untuk menjaga nama baik BEST Binjai dalam jangka panjang.

d. Strategi Komunikasi Humas

Strategi komunikasi Humas adalah perencanaan yang dInformat oleh seorang Humas guna menanamkan keyakinan kepada publik, hal ini juga ditujukan untuk membangun ikatan baik dengan publik yang menguntungkan kedua pihak. Strategi komunikasi dilakukan dengan mempertimbangkan media yang digunakan, dan strategi komunikasi yang digunakan harus mementingkan transparansi, fleksibel, dan adaptif.

Penerapan strategi ini menuntut Humas untuk mampu menyelaraskan pesan yang disampaikan dengan kenyataan pelayanan yang ada di lapangan. Hal ini dilakukan agar persepsi yang terbentuk di masyarakat tidak hanya sekadar ketertarikan sesaat, melainkan berubah menjadi dukungan nyata yang memperkuat posisi yayasan. Dengan menjaga konsistensi antara ucapan dan tindakan, Humas dapat memastikan bahwa setiap interaksi yang terjadi mampu menghapus keraguan publik serta memperdalam rasa memiliki masyarakat terhadap keberadaan yayasan tersebut.

Selain itu, keberhasilan strategi ini sangat bergantung pada kemampuan Humas dalam memposisikan diri sebagai rekan yang solutif bagi publik. Bukannya sekadar memberikan informasi searah, Humas aktif menciptakan ruang-ruang diskusi yang membuat publik merasa didengarkan dan dihargai kepentingannya. Melalui pendekatan yang lebih personal ini, strategi komunikasi tidak lagi dirasakan sebagai upaya pemasaran, melainkan untuk menjaga komitmen bersama dalam memajukan kualitas pendidikan.

e. Kegiatan Komunikasi Humas

Kegiatan komunikasi Humas adalah bentukan pelaksanaan dan pengaplikasian secara nyata berdasarkan strategi yang telah disusun. Kegiatan ini berupa penyampaian informasi antar anggota Humas dan komunikasi antar bidang di BEST Binjai melalui kegiatan rapat kerja, membangun relasi baik dengan pihak eksternal, dan memanfaatkan sosial media untuk membangun citra perusahaan.

Penerapan kegiatan ini bertujuan agar setiap pesan yang keluar ke publik tidak membingungkan dan tetap satu suara. Dengan koordinasi yang rutin antar bidang, semua orang di dalam yayasan bisa saling memberikan masukan sehingga informasi yang dibagikan melalui media sosial benar-benar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Hal ini dilakukan agar masyarakat bisa melihat bukti kerja nyata yayasan setiap harinya, yang pada akhirnya membuat nama baik BEST Binjai semakin dikenal luas dan dipercaya oleh warga.

f. Respon dan Persepi Publik

Respon dan persepi publik adalah segala bentuk reaksi, tanggapan, dan penilaian yang muncul dari publik terhadap kegiatan komunikasi Humas dan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan BEST Binjai. Respon yang muncul dapat berbentuk kritikan, pujian, pertanyaan yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi. Selanjutnya, persepi adalah penafsiran publik mengenai informasi dan pengalaman tersebut.

g. Citra Yayasan BEST Binjai di Masyarakat

Citra Yayasan BEST Binjai di masyarakat adalah persepi menyeluruh yang tertanam di publik mengenai karakter, kualitas, dan kredibilitas yayasan kursus tersebut. Citra ini merupakan hasil dari informasi yang disampaikan Humas, cara yayasan menangani isu, serta pengalaman langsung publik berinteraksi dengan yayasan melalui kegiatan yang melibatkan publik dengan yayasan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Adapun kategorisasi dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

No.	Kategorisasi	Indikator
1.	Peran Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai Dalam Pengelolaan Isu dan Mengembangkan Citra Positif.	Teknisi Komunikasi <i>Expert Presciber</i> Fasilitator Komunikasi Fasilitator Pemecahan Masalah
2.	Strategi Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam mempertahankan citra positif	Dedikasi Solusi yang berdampak Kepercayaan

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

3.5 Informan atau Narasumber

Narasumber atau informan adalah seseorang yang berperan sebagai sumber data dalam penelitian, menguasai persoalan yang dikaji, serta memiliki wawasan yang memadai terkait topik yang akan digali (Said et al., 2020). Pada penelitian ini, informan ditetapkan dengan *purposive sampling*, dan pemilihan informan dalam penelitian ini meliputi, Staf Humas Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai, Staf Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai, instruktur atau pengajar kursus BEST Binjai, dan orang tua murid.

Adapun narasumber dalam penelitian ini berjumlah 9 (sembilan) orang yang terdiri dari:

Tabel 3.2 Daftar Identitas Narasumber

No.	Nama	Jabatan
1.	Rio Ade Nugraha	<i>Assistant Manager</i> dan Staf Humas
2.	Mentari Ramadani	Staf Humas
3.	Ameera Najla Syuhada	Resepsionis
4.	Nayla Fazira	Sekretaris
5.	Aisyara Sufhiadisty	Instruktur
6.	Ramadhani Syahputri	<i>Academic Supervisor</i> dan Instruktur
7.	Wahidayah Zulfani	<i>Academic Supervisor</i> dan Instruktur
8.	Dewi Sri Ariyani	Orang Tua Murid
9.	Dwi Susi Wardani	Orang Tua Murid

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

3.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Creswell (2014) mengatakan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dengan partisipan penelitian. Dalam pendekatan kualitatif, wawancara digunakan untuk menggali secara dalam pengalaman, pandangan, serta cara individu memaknai suatu fenomena yang menjadi fokus penelitian.

Pada penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Dalam wawancara semi terstruktur, peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan kategorisasi penelitian, namun dalam pelaksanaannya peneliti memberikan kebebasan kepada informan untuk mengembangkan jawaban dan memberikan informasi tambahan yang relevan dengan fokus penelitian. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai peran Humas dalam pengelolaan isu dan pembentukan citra positif di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai.

Pada proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara tatap muka antara peneliti dan informan dengan pedoman wawancara. Selama wawancara berlangsung, peneliti mengajukan pertanyaan, memberi kesempatan informan untuk menjelaskan jawaban secara mendalam, serta melakukan pencatatan dan perekaman untuk menjadi keakuratan data.

b. Teknik Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara

melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui kondisi nyata dari variabel penelitian. Melalui observasi, peneliti berusaha menangkap situasi sebenarnya di lapangan dengan memanfaatkan seluruh indra yaitu, melihat, mendengar, mencium, merasakan, dan menyentuh sesuai kebutuhan pengamatan (Iba, 2023, hal. 242).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai sumber tertulis maupun visual yang sudah tersedia sebelumnya sebagai data sekunder. Data yang dikumpulkan berupa bahan-bahan yang telah diinformasikan dan disimpan, kemudian atau disalin oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan variabel penelitian, seperti dokumen tertulis (catatan, biografi, peraturan, kebijakan), dokumen visual (foto, gambar, rekaman video) (Saat, 2020, hal. 97).

3.6 Teknik Analisis Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menurut Creswell (2014) adalah proses mengumpulkan berbagai informasi yang diperoleh peneliti selama penelitian. Data yang terkumpul kemudian diuraikan dalam bentuk deskripsi dan narasi yang saling berkaitan dengan fokus kajian. Hal ini dilakukan agar peneliti mendapatkan informasi yang luas dan detail untuk menjawab masalah dalam penelitian.

b. Reduksi Data

Reduksi data menurut Creswell (2014) adalah proses menyaring dan menata kembali informasi yang sudah diperoleh peneliti agar lebih terfokus pada

pokok masalah yang diteliti. Pada tahap ini, data yang dinilai kurang penting atau tidak relevan dengan topik penelitian disingkirkan sehingga hanya informasi yang penting dan berkaitan saja yang dipertahankan.

c. Penyajian Data

Penyajian data menurut Creswell (2014) merupakan langkah untuk mengatur data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian yang runtut, singkat, dan jelas sehingga memudahkan peneliti pola dan memahami masalah yang diteliti.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Creswell (2014) adalah tahap terakhir dari rangkaian analisis, yaitu ketika peneliti merumuskan inti temuan berdasarkan data yang sudah diolah dan disajikan. Kesimpulan disusun dari informasi yang telah dianalisis secara cermat dan relevan dengan fokus penelitian, sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan (Creswell, 2014).

3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Binjai, lebih tepatnya di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai yang terletak di jalan Limau Bali, No. 2A, Limau Mungkur, Kecamatan Binjai Barat, Sumatera Utara. Waktu yang diinformasikan dalam penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2025 sampai Maret 2026.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai merupakan sebuah institusi pendidikan non-formal yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kota Binjai. Yayasan ini secara resmi beroperasi dengan alamat di Jalan Limau Bali Nomor 2 A, Kelurahan Limau Mungkur, Kecamatan Binjai Barat, Kota Binjai, Sumatera Utara 20717. Lokasi ini dipilih karena letaknya yang strategis dan berada di lingkungan yang mendukung konsentrasi belajar bagi para peserta didik. Sebagai sebuah yayasan, yayasan ini memfokuskan dirinya pada pelayanan jasa pendidikan yang terjangkau namun tetap menjaga kualitas pengajaran yang sangat baik bagi seluruh lapisan masyarakat.

Identitas resmi yayasan ini adalah Yayasan *BEST Education Services & Trainings*, yang kemudian lebih dikenal luas oleh masyarakat dengan sebutan Yayasan BEST Binjai. Nama yayasan ini mengandung sebuah janji bahwa setiap layanan dan pelatihan yang diberikan adalah yang terbaik demi kemajuan para siswa. Keberadaan yayasan ini di wilayah Binjai Barat telah membantu banyak warga setempat untuk mendapatkan akses pendidikan tambahan yang berkualitas tanpa harus pergi ke pusat kota yang jauh. Hal ini menjadikan Yayasan BEST Binjai sebagai salah satu aset pendidikan yang sangat berharga bagi masyarakat di kelurahan Limau Mungkur dan sekitarnya.

Sejarah berdirinya Yayasan BEST Binjai dimulai pada tahun 1999, di mana yayasan ini didirikan oleh Informan Drs. M.K. Baginta Sembiring, M.Pd. Di lingkungan yayasan, beliau dikenal dengan panggilan akrab Sir Gin, sosok yang memiliki visi besar untuk memajukan pendidikan di kota kelahirannya. Pada awal pendiriannya, yayasan ini lahir dari keprihatinan akan rendahnya kemampuan bahasa Inggris dan komputer di kalangan generasi muda saat itu. Oleh karena itu, yayasan ini didirikan untuk menjadi jembatan bagi para siswa agar mereka memiliki keterampilan praktis yang sangat dibutuhkan saat mencari pekerjaan atau melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi.

Seiring berjalannya waktu, Yayasan BEST Binjai terus melakukan berbagai inovasi untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Pada tahun 2021, yayasan ini melakukan langkah besar yaitu proses *rebranding* atau pembaruan citra yang mencakup banyak aspek. Pembaruan ini tidak hanya dilakukan pada bentuk fisik bangunan di Jalan Limau Bali, tetapi juga pada logo yayasan dan struktur manajemen yang semakin profesional. Bergabungnya tokoh-tokoh akademisi hebat seperti Prof. Dr. Hj. Tien Rafida, M.Hum dan Dr. Abdul Zebar, M.Hum sebagai penasihat semakin memperkuat posisi yayasan ini sebagai yayasan pendidikan yang sangat terpercaya dan berkualitas.

Visi dari Yayasan BEST Binjai adalah mencetak generasi yang tidak hanya pintar secara teori, tetapi juga sangat terampil dan berani dalam berkomunikasi. Yayasan ini ingin agar setiap lulusannya memiliki kepercayaan diri yang tinggi saat harus berhadapan dengan persaingan global yang semakin ketat. Salah satu cara yayasan untuk mencapai visi tersebut adalah dengan mengusung konsep

belajar yang "Ter-Keren". Konsep ini berarti yayasan berusaha menciptakan suasana belajar yang sangat asyik, menggunakan metode yang kreatif, dan didukung oleh teknologi modern agar siswa merasa bangga dan nyaman menjadi bagian dari yayasan ini.

Fokus utama dari kegiatan pendidikan di Yayasan BEST Binjai terbagi menjadi dua bidang besar, yaitu bimbingan Bahasa Inggris dan pelatihan Komputer Administrasi. Pengurus yayasan menyadari sepenuhnya bahwa di era sekarang, hampir semua pekerjaan menuntut calon pelamar untuk mahir menggunakan bahasa asing dan menguasai perangkat digital. Dengan menyediakan kurikulum yang sangat praktis dan mudah diikuti di Jalan Limau Bali, yayasan ini hadir sebagai solusi bagi para pelajar dan pencari kerja. Hal inilah yang mendasari mengapa yayasan tetap eksis dan terus berkembang meskipun banyak yayasan serupa yang muncul di sekitar wilayah Kota Binjai.

Program Bahasa Inggris yang ditawarkan oleh Yayasan BEST Binjai sangat menonjolkan kemampuan berbicara atau yang sering disebut sebagai *English Conversation*. Banyak orang yang mungkin sudah belajar bahasa Inggris selama bertahun-tahun di sekolah, tetapi masih merasa takut atau malu saat harus berbicara secara langsung. Para pengajar sangat menekankan pada praktik bicara setiap harinya. Siswa dibiasakan untuk tidak takut salah dalam menyusun kalimat, karena tujuan utamanya adalah agar siswa merasa terbiasa dan lancar dalam berkomunikasi menggunakan bahasa internasional tersebut.

Kelas percakapan di Yayasan BEST Binjai ini dibagi ke dalam beberapa pilihan paket pertemuan yang bisa disesuaikan dengan kemampuan dan waktu

masing-masing siswa. Paket pertama adalah 20 (Dua Puluh) pertemuan yang biasanya dapat diselesaikan dalam waktu dua bulan saja. Pada paket awal ini, siswa diajarkan materi yang sangat mendasar seperti cara memperkenalkan diri sendiri, bercerita tentang hobi, serta percakapan sederhana dalam kehidupan sehari-hari. Program ini dirancang dengan sangat ringan agar siswa pemula tidak merasa terbebani dan justru semakin semangat untuk terus belajar bahasa Inggris di tahap selanjutnya.

Bagi siswa yang ingin meningkatkan kemampuannya lebih jauh, yayasan menyediakan paket 40 (Empat Puluh) pertemuan yang berjalan selama sekitar empat bulan. Di tingkat ini, materi yang diajarkan sudah mulai masuk ke hal-hal yang lebih detail, seperti cara mendeskripsikan ciri-ciri fisik seseorang atau menceritakan kejadian yang dialami di masa lalu. Guru-guru di Yayasan BEST Binjai selalu berusaha menciptakan suasana kelas yang ceria dan interaktif di gedung Jalan Limau Bali tersebut. Dengan demikian, siswa akan merasa bahwa belajar bahasa Inggris itu sebenarnya adalah kegiatan yang sangat menyenangkan dan tidak sesulit yang mereka bayangkan sebelumnya.

Untuk mencapai tingkat mahir, siswa dapat mengambil paket 80 (Delapan Puluh) pertemuan yang berlangsung selama kurang lebih tujuh bulan belajar. Dalam program jangka panjang ini, topik pembicaraan yang diberikan sudah sangat luas dan mencakup berbagai situasi yang mungkin dialami di dunia nyata. Siswa akan dilatih bagaimana cara memesan makanan di luar negeri, cara berdiskusi tentang rencana masa depan, hingga cara memberikan pendapat secara sopan dalam bahasa Inggris. Lulusan dari paket 80 (Delapan Puluh) pertemuan ini

diharapkan sudah benar-benar siap dan mandiri dalam berkomunikasi di berbagai lingkungan sosial maupun profesional.

Selain program percakapan, Yayasan BEST Binjai juga memiliki layanan unggulan berupa *TOEFL Preparation Class*. Program ini sangat diminati oleh para mahasiswa yang ingin memenuhi syarat kelulusan kuliah, pelamar kerja di instansi pemerintah, maupun mereka yang sedang mengejar beasiswa. Mengingat tes *TOEFL* memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi, yayasan di Binjai Barat ini memberikan bimbingan strategi khusus agar siswa bisa mendapatkan skor yang diinginkan. Keberhasilan banyak siswa dalam meraih skor tinggi setelah belajar di yayasan ini semakin memperkuat nama baik yayasan sebagai tempat kursus *TOEFL* yang sangat handal.

Kelas persiapan *TOEFL* di yayasan ini juga dibagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat pemula dan tingkat lanjutan. Bagi peserta yang masih baru mengenal *TOEFL*, mereka akan diberikan pengenalan dasar mengenai struktur kalimat yang sering muncul dalam soal ujian. Sedangkan untuk peserta di tingkat lanjutan, pelatihan akan lebih difokuskan pada kemampuan mendengarkan dan membaca teks panjang dalam waktu yang terbatas. Yayasan BEST Binjai selalu mengadakan simulasi tes secara rutin agar para peserta merasa lebih siap mental dan fisik saat harus menghadapi ujian *TOEFL* yang sebenarnya di yayasan resmi.

Bagi masyarakat umum yang tidak memiliki banyak waktu untuk kursus tetapi butuh mengetahui skor mereka, yayasan menyediakan layanan *TOEFL Prediction Test*. Layanan ini bisa diikuti oleh siapa saja yang datang ke kantor yayasan di Jalan Limau Bali tanpa harus mendaftar sebagai siswa reguler. Hasil

dari tes prediksi ini sering digunakan sebagai acuan awal sebelum seseorang mengambil tes resmi yang biayanya jauh lebih mahal. Adanya layanan ini menunjukkan bahwa Yayasan BEST Binjai sangat terbuka dan ingin membantu kebutuhan administratif masyarakat Binjai terkait sertifikasi kemampuan bahasa Inggris.

Di bidang teknologi informasi, Yayasan BEST Binjai menawarkan pelatihan komputer yang fokus pada kebutuhan administrasi perkantoran. Materi yang diajarkan mencakup penggunaan *Microsoft Office* secara lengkap, seperti *Word*, *Excel*, dan *PowerPoint* yang sangat penting untuk dunia kerja. Di lokasi yayasan di Binjai Barat ini, siswa diajarkan dari tingkat paling dasar hingga benar-benar mahir mengoperasikan komputer untuk membuat berbagai jenis dokumen. Pelatihan ini sangat praktis karena setiap materi yang diberikan selalu disertai dengan latihan soal yang sering ditemui dalam tugas-tugas kantor sehari-hari.

Yayasan BEST Binjai juga memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pendidikan anak-anak sejak usia dini melalui program *Computer for Kids*. Program ini ditujukan bagi siswa tingkat sekolah dasar agar mereka sudah terbiasa menggunakan teknologi untuk hal-hal yang bermanfaat sejak kecil. Di kelas ini, anak-anak diajarkan cara mengetik dan menggunakan perangkat komputer dengan cara yang asyik dan penuh permainan edukatif. Yayasan ingin memastikan bahwa anak-anak di sekitar wilayah Limau Mungkur tidak gaptek (gagap teknologi) dan memiliki bekal keterampilan digital yang kuat sebelum mereka masuk ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Untuk kelompok remaja dan dewasa, tersedia program komputer yang lebih intensif yang dirancang untuk persiapan kuliah maupun dunia kerja. Selain kelas reguler, Yayasan BEST Binjai juga menawarkan layanan *Private Exclusive* bagi mereka yang menginginkan bimbingan satu lawan satu dengan pengajar. Layanan privat ini sangat disukai oleh para profesional yang memiliki jadwal kerja sangat padat namun tetap ingin meningkatkan keahlian komputernya. Dengan fleksibilitas waktu belajar di Jalan Limau Bali, siswa dapat lebih fokus menyerap materi sesuai dengan kecepatan belajarnya masing-masing tanpa harus terganggu oleh kehadiran siswa lain.

Fasilitas yang disediakan oleh Yayasan BEST Binjai di gedung Jalan Limau Bali ini juga sangat lengkap dan mendukung kenyamanan proses belajar. Setiap ruang kelas telah dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) dan akses internet nirkabel (*Wi-Fi*) gratis yang bisa digunakan oleh para siswa. Selain itu, terdapat laboratorium komputer yang memiliki perangkat dengan spesifikasi terbaru agar tidak ada kendala teknis saat praktik dilakukan. Lingkungan yang nyaman dan fasilitas yang lengkap ini menjadi salah satu alasan utama mengapa para orang tua merasa sangat yakin untuk menyekolahkan anak-anak mereka di yayasan ini.

Setelah menyelesaikan program pendidikannya, setiap siswa di Yayasan BEST Binjai akan menerima sertifikat resmi sebagai bukti kompetensi yang telah mereka kuasai. Sertifikat yang dikeluarkan oleh yayasan ini memiliki nilai yang sangat positif saat digunakan untuk melampirkan lamaran kerja atau sebagai bukti tambahan prestasi di sekolah. Karena statusnya sebagai yayasan yang sudah memiliki izin resmi, kredibilitas dari sertifikat tersebut sudah tidak diragukan lagi

oleh banyak instansi di Kota Binjai. Hal ini memberikan kebanggaan tersendiri bagi setiap lulusan yang telah berhasil menempuh pendidikan di yayasan ini.

Dalam mengelola hubungannya dengan publik, Yayasan BEST Binjai aktif menggunakan berbagai platform komunikasi seperti media sosial dan situs web resmi untuk menyebarkan informasi positif. Melalui bagian Hubungan Masyarakat (Humas), yayasan secara rutin membagikan kegiatan-kegiatan seru, prestasi para siswa, hingga info pendaftaran kelas baru kepada masyarakat. Pengelolaan komunikasi yang baik ini bertujuan untuk terus menjaga citra positif yayasan sebagai yayasan pendidikan yang ramah, profesional, dan selalu mengedepankan kepentingan siswa. Inilah yang membuat Yayasan BEST Binjai selalu mendapatkan testimoni yang memuaskan dari para orang tua murid.

Sebagai lokasi penelitian skripsi, Yayasan BEST Binjai yang berlokasi di Jalan Limau Bali No. 2A ini menawarkan banyak hal menarik untuk dikaji lebih dalam, terutama mengenai bagaimana peran Humas dalam membentuk citra yayasan. Peneliti memilih yayasan ini karena reputasinya yang sangat stabil dan kemampuannya dalam mengelola isu pendidikan di tingkat daerah dengan sangat baik. Melalui pemaparan latar belakang lokasi ini, diharapkan pembaca mendapatkan gambaran yang jelas mengenai profil Yayasan BEST Binjai sebagai institusi yang berdedikasi tinggi dalam mencerdaskan masyarakat di wilayah Binjai Barat dan sekitarnya.

4.2 Deskripsi Identitas Narasumber

Penulis menetapkan 9 (Sembilan) narasumber yaitu Informan Rio Ade Nugraha selaku Assistant Manager dan Humas, Informan Mentari Ramadani

selaku Divisi Humas, Informan Ameera Najla Syuhada selaku Resepsionis, Informan Nayla Fazira selaku Sekretaris, Informan Aisyara Sufhiadisty selaku Instruktur, Informan Ramadhani Syahputri selaku *Academic Supervisor* dan Instruktur, Informan Wahidayah Zulfani selaku *Academic Supervisor* dan Instruktur, Informan Dewi Sri Ariyani selaku Orang Tua Murid, dan Informan Dwi Susi Wardani selaku Orang Tua Murid.

Berikut adalah data narasumber tersebut:

4.2.1 Nama Lengkap : Rio Ade Nugraha

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 27 Tahun

Jabatan : *Assistant Manager* dan Staf Humas

Pendidikan : SMA

4.2.2 Nama Lengkap : Mentari Ramadhani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 28 Tahun

Jabatan : Divisi Humas

Pendidikan : S (1) Pendidikan Bahasa Inggris

4.2.3 Nama Lengkap : Ameera Najla Syuhada

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 21 Tahun

Jabatan : Resepsionis

Pendidikan : S (1) Teknik Sipil

4.2.4 Nama Lengkap : Nayla Fazira

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 20 Tahun

Jabatan : Sekretaris

Pendidikan : SMK

4.2.5 Nama Lengkap : Aisyara Sufhiadisty

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 22 Tahun

Jabatan : Instruktur

Pendidikan : SMA

4.2.6 Nama Lengkap : Ramadhani Syahputri

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 30 Tahun

Jabatan : *Academic Supervisor* dan Instruktur

Pendidikan : S (1) Pendidikan Bahasa Inggris

4.2.7 Nama Lengkap : Wahidayah Zulfani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 35 Tahun

Jabatan : *Academic Supervisor* dan Instruktur

Pendidikan : S (1) Pendidikan Bahasa Inggris

4.2.8 Nama Lengkap : Dewi Sri Ariyani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 42 Tahun

Jabatan : Orang Tua Murid

Pendidikan : S (1) Pendidikan Agama Islam

4.2.9 Nama Lengkap : Dwi Susi Wardani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 49 Tahun

Jabatan : Orang Tua Murid

Pendidikan : S (1) Ekonomi

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui proses wawancara yang diinformasikan dengan data primer, yaitu suatu proses interaksi dan komunikasi secara langsung dengan pihak-pihak terkait di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan mempengaruhi arus informasi. Faktor-faktor tersebut adalah pewawancara, responden, topik yang tertuang dalam pertanyaan mengenai pengelolaan isu dan pembentukan citra, serta situasi wawancara di mana hasil wawancara akan dideskripsikan berdasarkan jawaban responden secara mendalam. Untuk proses wawancara tersebut, penulis membuat 7 (Tujuh) pertanyaan dan beberapa pertanyaan tambahan untuk pihak pengelola yayasan guna menggali strategi internal dan 4 (Empat) pertanyaan untuk orang tua siswa atau masyarakat sebagai representasi publik eksternal guna melihat persepsi mereka terhadap yayasan.

Selain data primer, penulis juga mengumpulkan data yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen internal yayasan, dan referensi lainnya yang mempunyai relevansi langsung terkait Peran Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai Dalam Pengelolaan Isu dan Pembentukan Citra Positif, yaitu sebagai data sekunder. Data ini digunakan untuk mendukung serta memperkuat temuan lapangan agar deskripsi hasil penelitian memiliki landasan teoritis yang kuat sesuai dengan kaidah ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang Hubungan Masyarakat.

4.3.1 Peran Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST

Binjai dalam Pengelolaan Isu

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil wawancara langsung dari beberapa narasumber di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai terkait bagaimana peran Humas dalam mengelola isu. Narasumber tersebut terdiri dari Informan Rio Ade Nugraha selaku Assistant Manager dan Humas, Informan Mentari Ramadani dari Divisi Humas, Informan Ameera Najla Syuhada selaku Resepsionis, Informan Nayla Fazira selaku Sekretaris, serta para instruktur yaitu Informan Aisyara Sufhiadisty, Informan Ramadhani Syahputri, dan Informan Wahidayah Zulfani. Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa Yayasan BEST Binjai memiliki sistem dan prosedur yang cukup matang dalam menghadapi berbagai isu yang berpotensi mengganggu reputasi yayasan.

Informan Rio Ade Nugraha selaku *Assistant Manager* dan Humas menjelaskan mengenai prosedur penanganan keluhan yang diterapkan di BEST Binjai. Menurutnya, langkah pertama yang dilakukan adalah mengamati keluhan tersebut dan membiarkan *front office* untuk menghadapinya terlebih dahulu. Resepsionis dan tim marketing telah dibekali dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang memadai untuk menangani berbagai jenis keluhan ringan hingga sedang. Namun untuk kasus yang dinilai cukup berat, ia akan turun tangan secara langsung dengan mengkomunikasikan masalah tersebut bersama *customer* yang mengeluh di ruang tertutup. Ia menyatakan:

"Saya akan amati dulu keluhannya saya akan biarkan dulu *front office* untuk menghadapi, resepsionis *marketing* untuk beberapa kasus mereka bisa *handle* karena kan sudah ada SOP-nya tapi memang jila

lasusnya lumayan berat saya akan komunikasikan dengan *costumer* yang mengeluh di ruang tertutup."

Informan Nayla Fazira selaku Sekretaris juga menjelaskan langkah-langkah yang diambilnya ketika menghadapi keluhan serius dari orang tua murid. Ia mengutamakan untuk menenangkan orang tua terlebih dahulu sebelum mencari solusi. Jika permasalahan tersebut masih dalam batas kemampuannya, ia akan berusaha menyelesaikannya sendiri. Namun jika dirasa di luar kewenangannya, ia akan menjadwalkan pertemuan dengan atasan atau manajemen yang berwenang.

Ia menjelaskan:

"Langkah awal saya, saya akan mencoba menenangkan orang tuanya terlebih dahulu. Jika saya bisa menanganinya, maka saya akan menanganinya sendiri. Namun, jika saya tidak bisa menanganinya, saya akan menjadwalkan orang tua tersebut untuk berdiskusi dengan atasan atau manajemen."

Hal senada juga diungkapkan oleh Informan Ameera Najla Syuhada selaku Resepsionis. Ia menambahkan bahwa sebagai garda terdepan, prinsip utamanya adalah tidak membiarkan isu membesar. Ia akan merespon dengan cepat untuk menunjukkan bahwa pihak yayasan peduli, meskipun jawabannya hanya sebatas konfirmasi bahwa keluhan telah diterima. Ia juga menegaskan bahwa dirinya tidak akan pernah berdebat di depan publik, dan semua komunikasi akan diarahkan ke jalur pribadi untuk menjaga kondusivitas. Ia selalu mengacu pada fakta dan data yayasan serta berkoordinasi dengan atasan sebelum memberikan pernyataan resmi.

Ia menyatakan:

"Secara prosedural, prinsip saya adalah jangan biarkan isu membesar. Pertama, saya akan merespon dengan cepat untuk menunjukkan bahwa kami peduli, meskipun jawabannya hanya 'Baik Pak, Baik Bu'. Kedua, saya tidak akan pernah berdebat di depan publik. Semua komunikasi akan diarahkan ke jalur pribadi untuk menjaga kondusivitas. Kemudian, saya akan selalu

mengacu pada fakta dan data yayasan serta berkoordinasi erat dengan atasan sebelum memberikan pernyataan resmi agar pesan yang disampaikan tetap profesional dan tidak memperkeruh suasana."

Informan Rio juga menjelaskan mengenai cara menjembatani komunikasi jika terjadi ketidaktahuan atau salah paham antara masyarakat dengan pihak BEST Binjai. Menurutnya, ketidaktahuan pasti akan selalu ada karena setiap orang memiliki literasi dan kemampuan menyerap informasi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, strategi yang digunakan adalah dengan menginformasikan pesan secara berulang-ulang tanpa mengenal lelah. Ia mengungkapkan:

"Tentunya kalau ketidaktahuan itu pasti ada karena ada setiap orang punya literasi dan kemampuan menyerap informasi yang beda beda. Cara BEST dalam menjembatani komunikasi ini, tentunya dengan menginformasikan berkali-kali, kita gabole lelah dalam menyampaikan informasi itu aja."

Informan Ameera menambahkan dari perspektifnya sebagai resepsionis mengenai cara menjembatani kesalahpahaman. Langkah pertama yang selalu ia lakukan adalah mendengarkan tanpa memotong pembicaraan agar masyarakat merasa dipahami. Setelah itu, ia memberikan klarifikasi dengan nada yang menenangkan. Ia kemudian akan segera menghubungkan masyarakat yang bersangkutan dengan pihak terkait untuk memastikan bahwa komunikasi tersambung dengan baik, dan setelah itu ia melakukan *follow up* kembali untuk memastikan masalahnya terselesaikan. Ia menjelaskan:

"Pertama, saya mendengarkan tanpa memotong pembicaraan agar masyarakat merasa dipahami. Kemudian, saya akan klarifikasi dengan nada yang menenangkan. Kemudian, saya akan segera menghubungkan yang bersangkutan dengan pihak terkait untuk memastikan koneksi tersebut tersambung, lalu saya *follow up* kembali untuk memastikan masalahnya."

Mengenai peran Humas dalam berkoordinasi dengan pihak internal, Informan Aisyara Sufhiadisty selaku Instruktur memberikan pandangannya. Menurutnya,

pihak Humas cukup aktif dalam melaporkan masukan ataupun keluhan dari orang tua. Ia menekankan pentingnya sinergi antara Humas dan guru agar semua keluhan dan masukan orang tua bisa diolah manajemen dengan baik. Ia menyatakan:

"Pihak Humas cukup aktif melaporkan masukan ataupun keluhan dari orang tua, karena Humas sendiri dan guru tuh harus bersinergi dengan baik agar semua keluhan dan semua masukan orang tua bisa diolah manajemen dengan baik, juga guru-guru."

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Informan Wahidayah Zulfani selaku *Academic Supervisor* dan Instruktur. Ia menjelaskan bahwa pihak Humas selalu aktif dalam memberikan masukan ataupun keluhan orang tua kepada instruktur. Biasanya, Humas akan memanggil instruktur secara langsung untuk mendiskusikan keluhan tersebut pada saat itu juga. Hal ini dilakukan agar instruktur bisa memperbaiki atau melakukan pendekatan tertentu terhadap komplain yang diterima. Ia menjelaskan:

"Nah, jadi di BEST ini, pihak Humas itu selalu aktif dalam memberikan masukan ataupun keluhan orang tua kepada instruktur. Sehingga jadi instruktur itu bisa memperbaiki ataupun melakukan pendekatan tertentu terhadap komplain ataupun masukan yang diterima oleh instruktur. Biasanya masukannya itu terkadang Humas itu memanggil instruktur. Misal, '*Miss*, ini ada keluhan dari orang tuanya ini ini,' gitu ya. Jadi langsung didiskusikan di saat itu juga."

Informan Ramadhani Syahputri selaku *Academic Supervisor* dan Instruktur menambahkan bahwa koordinasi tidak hanya berhenti pada penyampaian keluhan. Menurutnya, jika ada masalah soal kualitas belajar atau komplain siswa, tim akademik biasanya yang pertama kali diajak berdiskusi. Setelah berdiskusi dengan tim akademik, barulah tim akademik akan memberikan masukan kepada guru-

guru yang di kelasnya memiliki masalah dalam proses belajar mengajar. Ia menyatakan:

"Ya, biasa mengajak tim akademik biasanya yang pertama kali. Nah, setelah itu jika setelah berdiskusi dengan tim akademik, barulah tim akademik akan memberikan masukan kepada guru-guru yang di kelasnya memiliki beberapa masalah dalam proses belajar mengajar."

Informan Ramadhani juga menjelaskan mengenai perannya sebagai guru dalam membantu menjaga nama baik BEST Binjai saat berinteraksi langsung dengan siswa. Menurutnya, ia tidak akan memberikan informasi yang tidak jelas dan tidak akan menyebutkan kekurangan BEST kepada siswa. Ia memberikan contoh ketika ada siswa yang bertanya mengapa AC kurang dingin atau mengapa mati lampu, ia akan memberikan penjelasan yang menenangkan tanpa menyalahkan yayasan. Ia menjelaskan:

"Menjaga nama baik BEST? Ya pastinya tidak memberikan informasi yang tidak jelas, yang pertama. Yang kedua, tidak menyebutkan kekurangan BEST juga kepada siswa. Misalkan contoh ada siswa yang bilang, '*Miss*, kenapa AC BEST kurang dingin?' misalkan gitu kan. Nah, kita tidak menyalahkan BEST-nya, tapi 'Oh, mungkin ini belum diservis, Nak.' Jadi seperti itu. Jadi tidak menyebutkan bahwasanya oh itu kesalahan BEST. Atau misalkan mungkin ada beberapa hal yang menurut siswa tadi tidak sesuai dengan apa yang diinginkan siswa. Misalkan contohnya, '*Miss*, kenapa sih kok mati lampu? BEST itu nggak ada gensetnya ya?' misalkan gitu, biasa kan siswa ya suka tanya gitu. 'Oh iya, jadi itu mungkin pimpinan kita sedang memesan'. Jadi bahasanya tuh seperti itu. Kita tidak akan menyebutkan kekurangan-kekurangan BEST itu sendiri kepada siswa ya, gitu."

Informan Wahidayah juga menambahkan mengenai peran instruktur dalam menjaga nama baik yayasan. Menurutnya, peran guru sangat luas, terutama karena yang dihadapi adalah generasi Gen Z dan Gen Alpha. Ia menekankan pentingnya pendekatan dalam berinteraksi dengan siswa, karena salah ucap sedikit saja bisa menjadi masalah. Ia selalu berusaha melakukan pendekatan yang spesifik dan

positif jika ada murid yang memerlukan pendekatan khusus, dan selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan, materi, dan penjelasan. Ia menjelaskan:

"Jadi peran guru ataupun peran instruktur itu sebenarnya sangat luas ya. Apalagi yang dihadapi ini kan Gen Z, Gen Alpha. Jadi memang peran yang perlu diambil itu adalah pendekatan sih. Karena salah ucap sedikit saja bisa menjadi masalah ya bagi Gen-Gen Alpha ataupun Gen Z ini gitu. Nah, jadi perannya itu yang pertama melakukan pendekatan yang spesifik sih jika memang ada murid yang diperlukan pendekatan khusus, gitu. Tapi pendekatan khususnya yang positif di sini ya. Kemudian untuk peran lainnya itu kalau dalam hal mengajar ya insyaallah guru itu, terutama *Miss*, selalu berusaha memberikan yang terbaik. Gitu karena kita tahu orang tua itu meleskan anaknya di sini itu pingin mendapat yang terbaik. Gitu. Jadi ya sebagai guru kita harus memberikan yang terbaik pelayanannya, materinya, penjelasannya, seperti itu."

Dari sisi orang tua murid, Informan Dewi Sri Ariyani memberikan pandangannya mengenai kemudahan akses untuk bertanya atau berkonsultasi dengan pihak yayasan. Menurutnya, sangat mudah karena tinggal datang langsung ke BEST dan menjumpai resepsionis, atau jika kurang mendapatkan tanggapan bisa melalui chat *WhatsApp*. Mengenai respons yang diberikan jika menyampaikan keluhan, ia menilai bahwa pihak BEST Binjai cepat dan solutif. Ia menyatakan:

"Cepat dan solutif, Alhamdulillah."

Informan Dwi Susi Wardani, orang tua murid lainnya, juga memberikan testimoni serupa. Menurutnya, akses untuk bertanya atau berkonsultasi sangat mudah dan pelayanannya bagus. Ia juga menyebutkan bahwa ada grup *WhatsApp* untuk komunikasi dan pemberitahuan. Mengenai respons terhadap keluhan atau masukan, ia menilai pihak BEST Binjai cepat tanggap. Ia juga menyebutkan

bahwa dalam setiap pembagian *Parent's Report*, selalu ada kuesioner yang bisa digunakan untuk menyampaikan masukan. Ia menjelaskan:

"Mereka cepat tanggap. Misalkan kan ada 'Bun, ini mau diperlukan untuk apa kegiatan ini? Mau *game*, mau apa?'. Jadi ya sudah nanti kita sampaikan sama anak, terus Uminya bilang apa---*Miss*-nya bilang apa---'Bun suruh gini suruh gini'. Ya sudah, nanti kalau misalkan bagi raport---bagi nilai apa itu ya? *Progress report* ya? Nah, itu ada yang mau disampaikan, ada kuesionernya. Jadi Ibu sampaikan saja lewat kuesioner itu."

Dari seluruh rangkaian wawancara, terlihat bahwa peran Humas Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam pengelolaan isu sangatlah strategis dan komprehensif. Humas tidak hanya berperan sebagai juru bicara, tetapi juga sebagai manajer isu yang proaktif, fasilitator komunikasi antara yayasan dan publik, serta koordinator yang menghubungkan berbagai divisi internal dalam merespons masalah. Dengan sistem berjenjang, komunikasi yang responsif dan menenangkan, serta koordinasi internal yang solid, Humas BEST Binjai berhasil menjaga reputasi yayasan dan mempertahankan kepercayaan publik.

4.3.2 Strategi Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam Pembentukan Citra Positif

Hasil penelitian ini juga mengkaji secara mendalam bagaimana strategi yang diterapkan oleh Humas Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam membangun dan mempertahankan citra positif di mata masyarakat. Wawancara dilakukan dengan narasumber yang sama, ditambah dengan Informan Dewi Sri Ariyani dan Informan Dwi Susi Wardani selaku orang tua murid untuk melihat efektivitas strategi tersebut dari perspektif penerima pesan.

Informan Rio Ade Nugraha menjelaskan mengenai strategi yang digunakan untuk meyakinkan masyarakat bahwa program di BEST Binjai adalah solusi

terbaik untuk meningkatkan kemampuan mereka. Menurutnya, strategi fundamental yang dilakukan adalah promosi melalui berbagai cara, baik *door to door*, ke sekolah-sekolah, maupun melalui media sosial. Namun yang lebih penting, ia menekankan fokus pada pengembangan produk hingga hampir sempurna dan membiarkan produk tersebut yang berbicara. Ia juga menyebutkan bahwa calon *customer* pasti akan melakukan survei sendiri, sehingga cara meyakinkannya adalah dengan membuat produk seagung mungkin dengan harga serendah mungkin. Ia menyatakan:

"Yang fundamental itu yang biasa kita lakukan yaitu promosi, promosi ini bisa berbagai macam cara banyak cara misalnya kaya *door to door* kaya dari ke sekolah sekolah itu kita sangat rutin melakukan kegiatan promosi yang *door to door* atau *offline* maupun *online* atau sosial media untuk strategi untuk meyakinkan masyarakat itu sebenarnya untuk kita fokus di pengembangan *product* sampai itu bisa dibilang hampir sempurna dan membiarkan *product* tersebut yang berbicara jadi *customer-customer* ini kan mereka pasti survei lah kalau untuk sekolah atau les jadi mereka ini akan melihat sendiri sebenarnya jadi cara meyakinkannya salah satunya dengan itu kita membuat *product* kita seagung mungkin dan serendah mungkin secara harga."

Mengenai program atau kegiatan yang dilakukan untuk menjaga agar orang tua murid tetap percaya dan loyal kepada BEST Binjai, Informan Rio menjelaskan bahwa program *Parent's Report* menjadi ruang komunikasi dengan orang tua murid dan instruktur. Program ini terbukti mendapatkan respons positif dari orang tua dan murid berdasarkan angket yang diisi. Selain itu, komunikasi langsung melalui *WhatsApp* juga dilakukan untuk lebih dekat dan harian, sehingga jika ada apa-apa bisa langsung dikomunikasikan. Ia menjelaskan:

"Program *Parent's Report* karena program itu juga memang sekaligus ruang komunikasi dengan orang tua murid dengan instruktur jadi sudah terbukti dari angket yang diisi orang tua dan murid itu memang responnya positif ke BEST Binjainya karena memang itu yang mereka butuhkan dan mau, jadi

saya rasa itu programnya. komunikasi langsung dari *Whatsapp* untuk lebih dekat dan harian, kalau ada apa apa langsung, jadi membuat programnya sih membuat kita semakin dekat dengan orang tua murid."

Informan Mentari Ramadani dari Divisi Humas menambahkan bahwa pihaknya sejak awal selalu meyakinkan kepada orang tua bahwa setiap anak memiliki progres yang berbeda-beda. Ia menegaskan bahwa pihaknya tidak melakukan *overclaiming* di awal dengan mengatakan bahwa anaknya pasti bisa, karena hal itu kembali lagi pada kemampuan masing-masing anak. Namun pihak BEST Binjai akan mencoba mendorong sampai kemampuan maksimal si anak tercapai. Ia juga menjelaskan mengenai program *Parent's Report* yang memberikan laporan setiap empat bulan sekali kepada orang tua tentang hasil pembelajaran dan progres anak. Dengan demikian, orang tua tidak hanya mendapatkan iming-iming di awal, tetapi juga bukti nyata perkembangan anak. Ia menyatakan:

"Nah, untuk yang pertama kita dari awal di sini kita selalu meyakinkan kepada orang tua bahwasanya setiap anak itu pasti progresnya berbeda-beda. Jadi kita enggak *overclaiming* di awal bahwasanya anaknya pasti bisa, gitu kan. Karena itu balik lagi ke si anaknya, kemampuannya seperti apa. Tapi kita akan mencoba untuk mendorong sampai kemampuan maksimal si anak tersebut bisa mencapai kemampuannya dalam berbahasa Inggris. Dan juga kita di sini ada program yang namanya *Parent's Report* di mana orang tuanya nanti bakal dapat laporan setiap per empat bulan yang di mana itu orang tuanya akan menerima hasil pembelajarannya selama empat bulan, apa aja yang udah dicapai dan progresnya seperti apa. Jadi orang tuanya enggak hanya dapat iming-iming di awal, tapi dia juga dapat bukti bahwasanya memang anaknya itu udah ada perkembangan, entah itu lewat dari hasil nilai ujian, terus *speaking*-nya, dan juga nilai-nilai yang udah dia dapatkan di sehari-hari gitu."

Informan Mentari juga menjelaskan mengenai keunggulan program di BEST Binjai dibandingkan tempat lain. Menurutnya, di BEST Binjai terdapat program kelas privat yang maksimal hanya sampai dua orang, yang berarti rasio guru dan

murid adalah 1:2 atau 1:1. Hal ini membuat anak mendapatkan porsi bicara tiga hingga lima kali lebih banyak dibandingkan kelas-kelas dengan jumlah murid lebih banyak. Ia juga menjelaskan bahwa kurikulum di BEST Binjai lebih terintegrasi, di mana *grammar* dan *speaking* digabungkan dalam satu waktu sehingga anak tidak hanya tahu teori tetapi juga bisa langsung praktik. Ia menyatakan:

"Contoh misalnya kita tuh di sini ada program yang di mana itu anaknya bisa dapat kelas *private* yang maksimalnya tuh hanya sampai dua orang. Yang mana berarti artinya kalau dibandingkan sama tempat yang yang lain itu 1:15, sedangkan di sini tuh 1:2 atau 1:1. Yang mungkin anaknya itu bisa dapat porsi bicara tiga kali lebih banyak daripada---tiga kali sampai lima kali lebih banyak daripada kelas-kelas yang lebih banyak isi muridnya gitu. Nah, jadi untuk belajar bahasa Inggrisnya juga makin banyak praktik dan lebih cepat untuk bisa mendapatkan progres yang lebih baik lagi. Nah, terus juga di sini kita kan udah ada beberapa program-program kayak misalnya---kayak contohnya kayak di tempat lain tuh ada program kayak *grammar*, *TOEFL*, *conversation*. Nah, jadi kalau di tempat kita itu dia sedikit lebih terintegrasi. Alih-alih kita kayak kita misahin, jadi tuh kita sebagai itu kayak ngebuat kurikulum di mana kita ngegabungin antara *grammar* sama *speaking* dalam satu waktu. Jadi anaknya itu nggak cuma tahu teori, tapi juga dia bisa langsung praktik supaya lebih efisien dan nggak bikin bingung."

Mengenai harga, Informan Mentari menjelaskan bahwa biaya per pertemuan di BEST Binjai hanya sekitar lima belas rupiah per hari untuk waktu sembilan puluh menit. Dalam waktu tersebut, anak mendapatkan bimbingan intensif dari instruktur terlatih dengan materi yang telah diteliti selama berbulan-bulan oleh tim *R&D (Research and Development)*. Ia menekankan bahwa yang paling penting adalah anak bisa memiliki peningkatan kepercayaan diri. Menurutnya, investasi tersebut sangat sebanding dibandingkan dengan kursus-kursus murah yang justru membuat anak stres atau tidak suka bahasa Inggris. Ia menyatakan:

"Eh kalau misalnya harga, kalau kita hitung nih ya, biaya per pertemuan di sini tuh mungkin cuma sekitar lima belas ribu per harinya. Nah, yang mana itu waktunya sembilan puluh menit. Dan dalam sembilan puluh menit itu, si anak bisa dapetin bimbingan intensif dan instruktur yang terlatih. Materinya juga udah kita riset selama berbulan-bulan oleh tim *R&D*. Dan yang paling penting supaya anak itu bisa punya peningkatan kepercayaan diri juga. Nah, jadi sepertinya untuk investasi segitu di masa---untuk masa depan anak itu, saya rasa cukup sebanding ya. Eh cukup ba---saya rasa sangat sebanding untuk dibandingkan dengan kursus-kursus yang murah tapi anak malah bikin stres atau mungkin dia bakal nggak suka sama bahasa Inggris."

Informan Ameera Najla Syuhada selaku Resepsionis juga menjelaskan mengenai strategi yang dilakukannya untuk meyakinkan masyarakat. Menurutnya, ia akan menunjukkan bukti nyata melalui konten dan layanan. Di *front office*, ia bisa menunjukkan portofolio atau dokumentasi kegiatan kelas yang interaktif, prestasi siswa, atau video testimoni alumni yang berhasil. Ketika ada calon murid yang bertanya, ia akan menekankan sistem pembelajaran yang terstruktur dan dukungan penuh dari para instruktur. Ia juga akan mengomunikasikan program-program unggulan seperti *English Conversation* atau *Parent's Report* yang menunjukkan perkembangan murid kepada orang tua. Ia menjelaskan:

"Yang pertama, saya akan menunjukkan bukti nyata melalui konten dan layanan. Di *front office*, saya bisa menunjukkan portofolio atau dokumentasi kegiatan kelas yang interaktif, prestasi siswa, atau video testimoni alumni yang berhasil. Ketika ada calon murid yang bertanya, saya akan menekankan sistem pembelajaran kami yang terstruktur dan dukungan penuh dari para teacher. Saya juga akan mengomunikasikan program-program unggulan seperti *English Conversation* atau *Parent's Report* yang menunjukkan perkembangan murid kepada orang tua siswa."

Dari sisi orang tua murid, Informan Dewi Sri Ariyani memberikan pandangannya mengenai alasan memilih BEST Binjai dibandingkan tempat kursus lain. Menurutnya, salah satu alasannya adalah lokasinya yang dekat dari rumah dan anak-anak sudah pernah les sebelumnya di sana. Ia juga menyebutkan

bahwa nama BEST Binjai itu baik. Mengenai perubahan setelah anak belajar di BEST Binjai, ia merasakan adanya perubahan yang signifikan, terutama pada anak yang lebih kecil yang dulunya kurang tertarik sekarang menjadi lebih rajin belajar. Ia menyatakan:

"Salah satunya tempatnya itu dekat ya dari rumah, dan anak-anak sudah pernah les sebelumnya di sini gitu. Namanya baik ya BEST Binjai. ya benar, ada nampak perubahan terutama yang kecil ya. Perubahannya itu nampak signifikan sekali yang dulunya awalnya kurang tertarik sekarang makin rajin belajar."

Informan Dwi Susi Wardani memberikan testimoni yang lebih mendalam mengenai alasan memilih BEST Binjai. Ia menceritakan pengalamannya berbagi dengan rekan kerjanya yang anaknya les di *Oxford* (kompetitor). Rekan kerjanya mengatakan bahwa ia salut karena Informan Dwi memilih BEST, karena menurutnya di *Oxford* anak hanya pandai menulis tetapi tidak pandai bercakap. Sementara di BEST lebih banyak melatih kemampuan bercakap, dan kemampuan menulis akan mengikuti dengan sendirinya. Ia juga menyatakan bahwa hal tersebut sudah ia buktikan sendiri, anaknya yang les di beberapa fase sudah mulai bisa bercakap bahasa Inggris dan sekarang sudah biasa bercakap. Ia menjelaskan:

"Ibu sudah pernah sharing sama kawan Ibu kerja, dia itu kebetulan di *Oxford*. Jadi dia bilang gini, 'Aku salut Kak, Kakak ngeleskan anak Kakak di BEST karena kalau di *Oxford* itu dia cuma pandai nulis, nggak pandai cakap'. Jadi kalau di BEST itu lebih banyak pandai cakupnya, kalau nulis itu kan nanti ngikut gitu. Dan itu sudah Ibu buktikan, anak Ibu beberapa fase dia les itu dia sudah mulai cakap bahasa Inggris dan sekarang ya sudah biasa bercakap bahasa Inggris."

Informan Dwi juga menegaskan bahwa BEST Binjai sudah memberikan bukti nyata sesuai dengan janji promosinya. Ia mencontohkan anak pertamanya yang dulu les di BEST sudah bisa menjadi pembawa acara bersama temannya.

Menurutnya, hal itu membuktikan bahwa anaknya memang bisa berbahasa Inggris. Ia merasa puas dengan nilai yang dibayar karena anaknya mampu dan bisa. Ia menyatakan:

”Karena anak Ibu yang pertama dulu juga di sini, dia sudah bisa jadi pembawa acara sama si Rara di pendopo pada saat itu. Jadi sudah terbukti dia memang bisa bahasa Inggrisnya gitu. Jadi Ibu ya udahlah, dengan nilai yang dibayar uang les seperti itu kayaknya kok puas gitu, anak Ibu mampu dan dia bisa gitu. Itu saja.”

4.4 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik pengelolaan isu di Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai telah berjalan dengan baik dan terstruktur melalui sistem penanganan keluhan berjenjang. Keluhan ringan direspons langsung oleh *front office* yang telah dibekali Standar Operasional Prosedur (SOP), sementara keluhan yang lebih kompleks ditangani oleh manajemen dalam forum tertutup. Pola bertahap ini menunjukkan bahwa tidak semua isu membutuhkan tindakan yang sama, karena setiap masalah memiliki tingkat kompleksitas dan risiko yang berbeda terhadap reputasi organisasi. Pengelolaan isu secara terstruktur dapat menjaga kredibilitas dan citra perusahaan (Krisyanto, 2014).

Lebih lanjut, pendekatan berjenjang yang diterapkan BEST Binjai juga sejalan dengan pandangan Chase (2015) yang mendefinisikan isu sebagai persoalan yang belum terselesaikan dan membutuhkan keputusan cepat. Ketika sebuah keluhan langsung direspons oleh *front office* tanpa harus menunggu keputusan dari manajemen yang lebih tinggi, maka kecepatan dalam merespons bisa tetap terjaga. Namun yang tidak kalah penting, pelimpahan keluhan berat ke ruang tertutup menunjukkan kesadaran bahwa isu tertentu memerlukan

penanganan yang lebih hati-hati agar tidak meluas ke publik. Prosedur berjenjang seperti ini memungkinkan organisasi untuk membedakan tingkat kompleksitas isu dan merespons dengan cara yang sesuai (Chase, 2015).

Dari sisi operasional, temuan di lapangan memperlihatkan bahwa tahap identifikasi isu di BEST Binjai dilakukan dengan memantau berbagai saluran komunikasi, seperti pesan singkat, dan media sosial. Keluhan yang masuk dicatat dan dikelompokkan berdasarkan seberapa serius masalahnya. Cara ini menunjukkan bahwa yayasan tidak menunggu isu menjadi besar terlebih dahulu, melainkan secara aktif mencari tahu apa yang sedang dirasakan oleh publik. Kemampuan mendeteksi isu sejak dini menjadi kunci agar organisasi dapat bertindak sebelum masalah menyebar luas ke publik (Kustiawan et al., 2024).

Setelah identifikasi, langkah berikutnya yang ditempuh BEST Binjai adalah menganalisis isu tersebut dengan melibatkan berbagai divisi. Humas tidak bekerja sendiri, melainkan mengajak tim akademik dan instruktur untuk membedah akar permasalahan. Dalam diskusi tersebut, berbagai sudut pandang dikumpulkan sehingga penyebab isu dapat dipahami secara utuh, bukan hanya sekadar gejala yang tampak di permukaan. Analisis yang melibatkan berbagai pihak menghasilkan pemahaman yang komprehensif sehingga solusi yang disusun lebih tepat sasaran (Sarleni et al., 2022).

Setelah hasil analisis didapatkan, tahap perumusan program respons di BEST Binjai tidak dilakukan secara terburu-buru. Tim Humas bersama manajemen merumuskan bentuk respons yang paling sesuai, baik berupa klarifikasi tertulis, pertemuan tatap muka, maupun tindakan perbaikan layanan.

Keputusan ini selalu mempertimbangkan kepentingan publik sekaligus menjaga nama baik yayasan, sehingga tidak ada respons yang bersifat asal-asalan atau sekadar meredam masalah sementara. Perencanaan yang matang sebelum bertindak merupakan ciri Humas yang menjalankan peran sebagai *expert prescriber* (Cutlip, 2011).

Selanjutnya, pelaksanaan program respons diwujudkan dengan komunikasi yang menenangkan dan solutif. Dalam praktiknya, Humas dan *front office* menunjukkan sikap mendengarkan tanpa memotong, memberikan klarifikasi dengan nada yang tenang, serta memastikan tindak lanjut hingga masalah tuntas. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan masalah secara teknis, tetapi juga membuat pihak yang mengadu merasa dihargai. Ketika publik merasa didengarkan, kepercayaan terhadap organisasi justru dapat meningkat meskipun sebelumnya terjadi masalah. Pendekatan ini mencerminkan peran Humas sebagai fasilitator komunikasi yang menjaga hubungan dua arah tetap terbuka (Anggraini et al., 2021).

Tidak berhenti di situ, evaluasi menjadi tahap yang tidak terlewatkan dalam siklus pengelolaan isu di BEST Binjai. Setelah suatu isu ditangani, tim Humas melakukan *follow up* untuk memastikan bahwa pihak yang bersangkutan merasa puas dengan penyelesaian yang diberikan. Selain itu, yayasan secara berkala membagikan kuesioner kepada orang tua murid sebagai alat evaluasi. Cara ini menunjukkan bahwa yayasan tidak hanya peduli pada penyelesaian jangka pendek, tetapi juga pada perbaikan jangka panjang. Evaluasi berkelanjutan

penting untuk mengukur efektif respons yang diberikan dan menjadi bahan perbaikan ke depan (Kustiawati et al., 2019).

Beralih dari pembahasan tentang pengelolaan isu, temuan penelitian juga memperlihatkan bagaimana BEST Binjai menjalankan peran Humas dalam lingkup yang lebih luas. Dalam kerangka teori peran Humas yang dikemukakan oleh Cutlip (2011), keempat peran utama terlihat jelas dalam praktik di BEST Binjai. Peran sebagai teknisi komunikasi dijalankan melalui pembuatan konten media sosial yang informatif dan dokumentasi kegiatan yang menjadi bukti nyata dari kualitas pelayanan sehari-hari. Konten-konten tersebut tidak hanya berfungsi sebagai promosi, tetapi juga sebagai sarana transparansi yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap yayasan (Cutlip, 2011).

Sejalan dengan itu, peran sebagai *expert prescriber* tercermin dari kemampuan Humas merumuskan strategi komunikasi yang tidak berlebihan (*overclaiming*). Sejak awal, yayasan menyampaikan secara jujur bahwa setiap anak memiliki kecepatan belajar yang berbeda, sehingga janji yang diberikan bersifat realistis. Keputusan untuk tidak menjanjikan sesuatu yang muluk-muluk ini merupakan bentuk perlindungan terhadap reputasi jangka panjang, karena kekecewaan publik sering kali muncul dari janji yang tidak terpenuhi. Strategi yang jujur tentang kemampuan organisasi cenderung lebih dipercaya publik dalam jangka panjang (Sarleni et al., 2022).

Di antara keempat peran tersebut, peran sebagai fasilitator komunikasi menjadi yang paling menonjol dalam aktivitas Humas BEST Binjai. Dalam setiap interaksi dengan publik, baik melalui telepon, pesan singkat, maupun tatap muka,

Humas memprioritaskan sikap pendengar yang aktif. Setelah mendengar, mereka memberikan klarifikasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan nada yang menenangkan, lalu menghubungkan pihak yang bersangkutan. Peran ini sangat penting karena Humas berfungsi sebagai jembatan komunikasi dua arah antara organisasi dan publik, di mana keberhasilan komunikasi sangat ditentukan oleh sejauh mana publik merasa diperhatikan (Rachmadi, 1992).

Tidak kalah penting, peran sebagai fasilitator pemecahan masalah diwujudkan melalui kolaborasi berbagai divisi. Ketika terdapat keluhan yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, Humas segera mengajak tim akademik dan instruktur untuk berdiskusi mencari solusi. Keterlibatan berbagai pihak memastikan solusi yang dihasilkan efektif dan dapat aplikasikan, hal ini tidak hanya memuaskan secara administratif tetapi juga ke aspek mengajar yang memang menjadi inti layanan yayasan. Hal ini menunjukkan bahwa Humas tidak berjalan sendiri, melainkan menjadi bagian penting dari struktur organisasi yang mendukung pencapaian visi dan misi (Mahmud et al., 2024).

Kekuatan koordinasi internal yang kuat antara Humas, instruktur, dan tim akademik menjadi faktor utama dalam menjaga konsistensi pesan. Instruktur dibekali pemahaman untuk tidak memberikan informasi yang tidak jelas dan tidak menyebutkan kekurangan yayasan kepada siswa. Menginformasikan hal yang sama antar anggota organisasi sangat penting agar tidak terjadi kebingungan di kalangan publik (Mulyana, 2014).

Lebih dari sekadar menjaga konsistensi pesan, peran instruktur dalam menjaga nama baik yayasan juga terlihat dalam pendekatan keseharian terhadap

siswa. Mereka menyadari bahwa generasi yang dihadapi saat ini adalah Gen Z dan Gen Alpha yang sensitif terhadap cara komunikasi. Kesalahan kecil dalam berbicara dapat dengan mudah menjadi bahan perbincangan di kalangan siswa dan bahkan menyebar ke orang tua. Sikap ini menunjukkan bahwa budaya menjaga reputasi sudah menjadi tanggung jawab bersama, bukan hanya tugas Humas (Anggraeni et al., 2021).

Dari sisi strategi pembentukan citra positif, BEST Binjai mengedepankan prinsip kejujuran sejak awal. Humas secara konsisten menyampaikan bahwa setiap anak memiliki potensi dan kecepatan belajar yang berbeda, sehingga tidak ada jaminan akan langsung bisa. Pendekatan ini mencegah timbulnya kekecewaan di kemudian hari yang justru dapat merusak citra yang sudah dibangun. Semakin sering suatu yayasan diinformasikan kebaikannya secara jujur dan berkelanjutan, semakin meningkat citra positifnya di mata masyarakat (Hikmat, 2018).

Kejujuran tersebut diperkuat dengan keberadaan program-program yang benar-benar memberikan solusi nyata. Program kelas privat dengan rasio murid maksimal dua orang per instruktur menjadi salah satu keunggulan yang dikomunikasikan secara intensif. Program ini memberikan kesempatan melatih berbicara tiga hingga lima kali lebih banyak dibandingkan dengan kelas yang biasanya berisi lima belas hingga dua puluh murid. Keunggulan ini tidak hanya menjadi daya tarik, tetapi juga bukti nyata bahwa yayasan serius dalam memberikan layanan yang berdampak (Fahada & Hardiyanto, 2023).

Selain itu, kurikulum yang menggabungkan tata bahasa (*grammar*) dan percakapan (*speaking*) dalam satu sesi pembelajaran menjadi nilai tambah yang

membedakan BEST Binjai dari kompetitor. Dengan cara ini, siswa tidak hanya memahami teori, tetapi juga langsung mempraktikkannya (Anggraeni et al., 2021).

Program *Parent's Report* yang diselenggarakan setiap empat bulan sekali menjadi sarana bagi orang tua untuk melihat bukti nyata perkembangan anak. Laporan ini tidak hanya berisi nilai, tetapi juga deskripsi progres dan pencapaian yang telah diraih. Dengan adanya laporan berkala, orang tua tidak hanya bergantung pada janji di awal, tetapi dapat menilai sendiri manfaat yang diterima anaknya. Bentuk transparansi seperti ini memperkuat citra harapan, yaitu citra yang diinginkan organisasi agar lebih baik dari sebelumnya dan mampu menarik respons positif masyarakat (Laksana et al., 2023).

Untuk menyebarkan berbagai pesan positif tersebut, media yang digunakan dalam penyebaran informasi dan penanganan isu di BEST Binjai sangat beragam. Komunikasi langsung melalui resepsionis dan telepon digunakan untuk interaksi personal yang membutuhkan pendekatan secara individual, sementara media sosial seperti Instagram dan *Facebook* dimanfaatkan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Pilihan media yang beragam ini menunjukkan bahwa yayasan memahami karakteristik publik yang berbeda-beda. Di era globalisasi, pemanfaatan media baru menjadi keharusan karena arus informasi yang cepat menuntut organisasi hadir di mana pun publik berada (Purwo et al., 2020).

Diantara berbagai media tersebut, grup *WhatsApp* dengan orang tua murid menjadi salah satu saluran yang paling efektif untuk komunikasi dua arah. Melalui grup ini, orang tua dapat bertanya, menyampaikan keluhan, atau sekadar

mendapatkan informasi dengan cepat. Saluran ini juga memungkinkan Humas untuk merespons secara langsung, sehingga publik merasa lebih dekat dengan yayasan (Banjarnahor dkk., 2022).

Upaya-upaya yang dilakukan Humas BEST Binjai tersebut pada akhirnya membuahkan hasil yang terlihat dari kepercayaan publik yang tinggi. Testimoni positif yang disampaikan oleh orang tua murid menjadi pembuktian bahwa strategi komunikasi yang dijalankan berhasil. Kemudahan akses untuk berkonsultasi, respons yang cepat dan solutif, serta perubahan pada kemampuan berbahasa Inggris anak menjadi bukti bahwa publik merasakan manfaat nyata dari layanan yayasan. Citra positif adalah tujuan utama yang ingin dicapai oleh *public relations*, dan wujudnya dapat dirasakan dari penilaian baik publik (Moore, 2004).

Lebih spesifik lagi, salah satu faktor yang membuat orang tua merasa puas adalah adanya bukti nyata bahwa anak-anak mereka tidak hanya pandai dalam aspek tertulis, tetapi juga berani bercakap dalam bahasa Inggris. Perbandingan yang dilakukan oleh orang tua dengan lembaga lain menunjukkan bahwa BEST Binjai unggul dalam melatih kemampuan berbicara. Hal ini menunjukkan bahwa program yang ditawarkan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh publik (Sandyakala, 2020).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, baik dari kursus lokal maupun *platform online*, BEST Binjai merespons isu *value for money* dengan menjabarkan secara transparan biaya per pertemuan yang terjangkau dan menyandingkannya dengan manfaat yang akan diperoleh. Biaya per pertemuan sekitar lima belas ribu rupiah untuk waktu sembilan puluh menit dengan

bimbingan intensif dari instruktur terlatih menjadi alasan yang masuk akal yang disampaikan kepada publik. Cara ini menunjukkan bahwa Humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola persepsi publik yang mampu mengubah potensi ancaman menjadi peluang untuk memperkuat posisi yayasan (Ruslan, 2018).

Strategi komunikasi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan juga tercermin dari penggunaan media sosial untuk menunjukkan kegiatan sehari-hari di yayasan. Konten-konten yang menampilkan proses belajar, prestasi siswa, dan testimoni alumni secara rutin diunggah untuk membangun cerita positif secara berkelanjutan. Konsistensi dalam membuat konten ini penting karena citra tidak dibangun dalam semalam, melainkan melalui kumpulan pesan-pesan positif yang terus menerus disampaikan (Ruslan, 2018).

Dari perspektif komunikasi organisasi, efektivitas komunikasi yang terjalin antara manajemen, Humas, pengajar, dan orang tua mencerminkan fungsi komunikasi sebagai motivasi. Komunikasi yang baik mendorong orang tua untuk tetap percaya dan loyal, sementara di sisi lain juga memotivasi para pengajar untuk terus meningkatkan kualitas. Ketika semua pihak merasa terhubung dan dihargai, maka tercipta lingkungan yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama (Sari et al., 2018).

Adanya ruang bagi publik untuk menyampaikan masukan, baik melalui kuesioner maupun komunikasi langsung, menunjukkan bahwa yayasan benar-benar terbuka terhadap publik. Sikap terbuka ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga memberikan masukan yang berharga bagi perbaikan

layanan. Organisasi yang mau mendengarkan publiknya akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang terus berubah. Citra positif tidak muncul dengan sendirinya, melainkan memerlukan proses berkelanjutan di mana keterbukaan menjadi salah satu kunci utamanya (Kholisoh, 2015).

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, serta hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penulis untuk mendapatkan informasi mengenai Peran Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam Pengelolaan Isu dan Pembentukan Citra Positif, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

5.1.1 Peran Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam Pengelolaan Isu dan Pengembangan Citra Positif

a. Peran sebagai teknisi komunikasi

Humas BEST Binjai menjalankan peran ini dengan membuat konten media sosial yang informatif dan mendokumentasikan kegiatan yayasan secara rutin. Konten yang dihasilkan tidak hanya berfungsi sebagai promosi, tetapi juga sebagai bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan. Dokumentasi kegiatan kelas, prestasi siswa, dan testimoni alumni menjadi bukti transparansi yang memperkuat kredibilitas yayasan di mata publik.

b. Peran sebagai *Expert Prescriber*

Humas BEST Binjai menunjukkan kemampuannya dalam merumuskan strategi komunikasi yang tidak berlebihan (*overclaiming*). Sejak awal, yayasan menyampaikan secara jujur bahwa setiap anak memiliki kecepatan belajar yang berbeda, sehingga janji yang diberikan bersifat realistis. Strategi ini menjadi

bentuk perlindungan terhadap reputasi dalam jangka panjang karena mencegah kekecewaan publik akibat janji yang tidak terpenuhi.

c. Peran sebagai Fasilitator Komunikasi

Peran ini menjadi yang paling dominan dalam aktivitas Humas BEST Binjai. Dalam setiap interaksi dengan publik, baik melalui telepon, pesan singkat, maupun tatap muka, Humas mengutamakan sikap mendengarkan secara aktif, memberikan klarifikasi dengan nada yang tenang, dan menghubungkan pihak yang bersangkutan sesuai dengan saluran dan bagiannya. Pendekatan ini menjadikan Humas sebagai jembatan komunikasi dua arah yang efektif antara yayasan dan masyarakat.

d. Peran sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah

Humas BEST Binjai menjalankan peran ini melalui kerja sama dengan berbagai divisi. Ketika terdapat keluhan terkait proses belajar mengajar, Humas mengajak tim akademik dan instruktur untuk berdiskusi mencari solusi bersama. Keterlibatan berbagai pihak memastikan solusi yang dihasilkan dapat menaikkan administratif dan juga kualitas kegiatan belajar yang di mana menjadi layanan utama yayasan.

5.1.2 Strategi Hubungan Masyarakat Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai dalam Mempertahankan Citra Positif

a. Dedikasi

Seluruh elemen yayasan, mulai dari Humas, manajemen, hingga instruktur, menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik. Instruktur dibekali pemahaman untuk tidak memberikan informasi yang tidak jelas dan tidak menyebutkan kekurangan yayasan kepada siswa. Sikap ini menunjukkan bahwa menjaga nama baik yayasan sudah menjadi tanggung jawab bersama, bukan hanya tugas Humas saja.

b. Solusi yang Berdampak

BEST Binjai menyediakan program-program yang memberikan solusi nyata bagi masyarakat. Program kelas privat dengan rasio murid maksimal dua orang per instruktur memberikan kesempatan latihan berbicara tiga hingga lima kali lebih banyak dibandingkan kelas lain. Kurikulum terintegrasi yang menggabungkan tata bahasa dan percakapan dalam satu sesi memungkinkan siswa langsung mempraktikkan teori yang dipelajari. Program *Parent's Report* yang diselenggarakan setiap empat bulan sekali menjadi bukti nyata perkembangan anak yang dapat dilihat langsung oleh orang tua.

c. Kepercayaan

Strategi komunikasi yang jujur, transparan, dan konsisten berhasil membangun kepercayaan publik yang tinggi. Testimoni positif dari orang tua murid mengenai kemudahan akses konsultasi, respons yang cepat dan solutif, serta perubahan signifikan pada kemampuan berbahasa Inggris anak menjadi bukti

keberhasilan strategi ini. Kepercayaan yang terbangun juga tercermin dari loyalitas orang tua yang tetap memilih BEST Binjai meskipun banyak kompetitor bermunculan, serta dari perbandingan positif yang dilakukan orang tua antara BEST Binjai dengan lembaga lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran untuk Yayasan Kursus Bahasa Inggris BEST Binjai:

- 1) Demi mempertahankan dan meningkatkan peran Humas dalam pengelolaan isu, disarankan agar sistem dokumentasi setiap penanganan keluhan lebih ditingkatkan. Dokumentasi yang baik dapat menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran untuk mencegah isu serupa di masa mendatang.
- 2) Strategi pembentukan citra positif yang sudah berjalan dengan baik hendaknya terus dipertahankan dan dikembangkan, terutama dalam hal pemanfaatan media sosial untuk menjangkau kalangan yang lebih luas. Konten-konten yang menarik dan informatif perlu terus diproduksi secara konsisten.
- 3) Peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) khususnya bagi tim Humas dan instruktur perlu terus dilakukan melalui pelatihan-pelatihan komunikasi dan pelayanan. Hal ini penting agar seluruh elemen yayasan mampu beradaptasi dengan karakteristik generasi baru yang terus berkembang.
- 4) Untuk memperluas jangkauan dan memperkuat citra positif, disarankan agar BEST Binjai lebih aktif menjalin kerja sama dengan sekolah-sekolah

dan instansi pendidikan lainnya di Kota Binjai melalui berbagai kegiatan seperti seminar, lomba, atau *workshop* bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, R., Harmayanthi, V. Y., & Nurhasanah. (2021). Hubungan Kepercayaan Diri Dengan Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris. *Semnara*, 268–274.
[Http://Journal.Ubpkarawang.Ac.Id/Index.Php/Prosidingknpp/Article/Download/1595/1216](http://Journal.Ubpkarawang.Ac.Id/Index.Php/Prosidingknpp/Article/Download/1595/1216)
- Anggraini, K., Wahidah, N. R., & Desthiani, U. (2021). Peran Humas Sebagai Fungsi Publikasi Dalam Mensosialisasikan Kegiatan Survei Seismik Pt Elnusa Tbk. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 42–48.
[Https://Doi.Org/10.30596/Interaksi.V5i1.5612](https://doi.org/10.30596/Interaksi.V5i1.5612)
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd.
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*. 21(1), 33–54. [Https://Doi.Org/10.21831/Hum.V2i1.1](https://doi.org/10.21831/Hum.V2i1.1).
- Fahada, A. I., & Hardiyanto, S. (2023). *Manajemen Komunikasi CSR Dalam Membentuk Brand Image Perusahaan PT . Cahaya Gaharu Kabupaten Langkat Communication Management Of CSR In Forming The Company Brand Image Of PT . Cahaya Gaharu In Langkat Regency*. 2(3), 244–252.
- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (2020). *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur*. 8, 458–467.
- Hikmat, M. M. (2018). *STRATEGI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN CITRA POSITIF DPRD DALAM PERSEPSI RAKYAT DAERAH Abstrak*. 2.
- Kholisoh, N. (2015). *Strategi Komunikasi Public Relations Dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “ X ” Di Jakarta)*. 13, 195–209.
- Kustiawan, W., Shaliha, F., & Muharrifah, E. (2024). Public Relations Dan Manajemen Isu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 28734–28742.
- Kustiawati, K., Setiadarma, A., & Priliantini, A. (2019). Strategi Public Relations Dalam Manajemen Isu Keamanan Pangan Di Pizza Hut Indonesia. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 8(1), 53.
[Https://Doi.Org/10.31504/Komunika.V8i1.1876](https://doi.org/10.31504/Komunika.V8i1.1876)
- Laksana, A., Ferdiana, R., & Falah, M. (2023). *Strategi Komunikasi Organisasi Motor XTC Dalam Membangun Citra Positif Di Masyarakat Kota Serang*. 1, 60–69.
- Mahmud, M., Fatmawati, F., Ismail, I., Ji, A., & Kemerdekaan, P. (2024). Peran Dan Fungsi Humas Dalam Publikasi Pada Kantor Dinas Kelautan Dan

Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan Universitas Cokroaminoto Makassar , Indonesia Keharusan Secara Fungsional Dan Operasional Dalam Upaya Menyebarluaskan Atau Untuk Instansi Pemerintahan. *Jurnal Kajian Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 01–10.

Narti, S. (2016). MELIHAT HUBUNGAN MASYARAKAT DALAM PRAKTIK Oleh : SRI NARTI Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Ilmu Sosial Unived Bengkulu. *Profesional Fis UNIVED*, 3(1), 1–15.

Pada, K., Bpr, P. T., Rezalina, F., & Pekanbaru, F. (2022). *Institute Of Research And Publication Indonesia IJBEM: Indonesian Journal Of Business Economics And Management*. 1, 35–42.

Rachmadi. (1992). *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek* (I. Y. Sumiarso (Ed.)). Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, R. (2018). *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (1st Ed.). Raja Grafindo.

Rusli, M., Pendidikan, D., & Timur, L. (2014). *Merancang Penelitian Kualitatif Dasar / Deskriptif Dan Studi Kasus*. 1–13.

Sahnan, B. (2024). *PERAN BAHASA INGGRIS DALAM DUNIA PROFESIONAL DAN GLOBALISASI*. 2, 44–49.

Said, F., Andriyanto, D., Sari, R., & Gata, W. (2020). *Perancangan Validasi Permohonan Narasumber Pada Sistem Informasi Permohonan Narasumber Menggunakan Finite State Automata*. 22(2), 189–196.

Saleh, A., Sihite, M., Muhammadiyah, U., Utara, S., & Indonesia, U. M. (2020). *Strategi Komunikasi Untuk Program Corporate Social Responsibility Dalam Pemberdayaan Masyarakat*. 4(1).
<https://doi.org/10.30596/Interaksi.V4i1.4134>

Sandyakala, M. C. (2020). Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir*, 30(2), 184–198.
<https://doi.org/10.52030/Attadbir.V30i2.63>

Sari, P. P., Basit, L., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2018). *KOMUNIKASI ORGANISASI KEPALA DESA DALAM MEMBANGUN KESADARAN MASYARAKAT DESA TERHADAP PEMBANGUNAN DESA*. 2, 47–60.

Sarleni, S., Asrul, A., & Rosida, W. (2022). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 1(3), 139–148.
<https://doi.org/10.51454/Jpp.V1i3.68>

Sulaiman Saat. (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Muzakkir (Ed.)). Pusaka Almaida.

Yodiansyah, H., Artuti, S., Dewi, E., Kurniadi, D., & Theo, I. (2025). *PERAN HUMAS PEMERINTAH MEMBANGUN CITRA POSITIF : (ANALISIS KASUS GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2024)*. 10(1), 259–

276.

Zainuddin Iba. (2023). *Metode Penelitian*. EUREKA MEDIA AKSARA.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Rio Ade Nugraha

Usia: 27 Tahun

Jabatan: Assistant Manager dan Humas

Pendidikan: SMA

No. Telp: 082267383925

B. Pertanyaan Penelitian Staf

1. Bagaimana cara Anda membuat pesan atau tulisan agar informasi dari Best Binjai bisa diterima dengan baik oleh masyarakat?

Jawaban: Tentunya pesannya informasinya harus dikemas secara tepat sasaran jadi kita tentukan informasi apa yang kita sampaikan dan ke target market apa yang tertuju ya itulah caranya

2. Bagaimana cara Anda menjembatani komunikasi jika ada ketidaktahuan atau salah paham antara masyarakat dengan pihak Best Binjai?

Jawaban: Tentunya kalau ketidaktahuan itu pasti ada karena ada setiap orang punya literasi dan kemampuan menyerap informasi yang beda beda. Cara Best dalam menjembati komunikasi ini, tentunya dengan menginformasikan berkali-kali, kita gabole lelah dalam menyampaikan informasi itu aja

3. Jika ada keluhan serius dari orang tua murid bagaimana peran Anda dalam tim untuk mencari jalan keluarnya?

Jawaban: Saya akan amati dulu keluhannya saya akan biarkan dulu *front office* untuk menghadapi, resepsionis *marketing* untuk beberapa kasus mereka bisa *handle* karena kan sudah ada SOP-nya tapi memang jika kasusnya lumayan berat saya akan komunikasikan dengan *customer* yang mengekuk di ruang tertutup

4. Apakah Anda memiliki rencana atau prosedur khusus dalam menangani isu negatif agar tidak merusak nama baik Yayasan?

Jawaban: Tergantung isu negatifnya apa, setiap negatif itu kita ga perlu langsung bereaksi karena kalo reaksi yang tidak teurukur itu bisa berakibat fatal, apalagi ini bukan perorangan melainkan perusahaan jadi isu negatif itu kita harus liat dulu dan dalami dulu. Setelah itu kita eksekusi sesuai dengan isu negatifnya

5. Bagaimana cara Humas menunjukkan kepada masyarakat bahwa Best Binjai serius dalam membimbing murid hingga benar-benar mahir berbahasa Inggris?

Jawaban: Tentunya, yang paling pertama karena ini udah zaman semakin maju kita sosmed sangat ditekankan karena hal yang paling mudah diakses adalah itu dan keseriusan kita itu bisa juga dilihat dari situ dari sosial media kita terus tentunya dari kualitas juga dari tim akademik selalu *improve* dan menyelesaikan masalah sekecil apapun jadi setiap harinya itu selalu ada ruang untuk *improvement*

6. Apa strategi Anda untuk meyakinkan masyarakat bahwa program di Best Binjai adalah solusi terbaik untuk meningkatkan kemampuan mereka?

Jawaban: Yang fundamental itu yang biasa kita lakukan yaitu promosi, promosi ini bisa berbagai macam cara banyak cara misalnya kaya *door to door* kaya dari ke sekolah sekolah itu kita sangat rutin melakukan kegiatan promosi yang *door to door* atau *offline* maupun *online* atau sosial media untuk strategi untuk meyakinkan masyarakat itu sebenarnya untuk kita fokus dipengembangan *product* sampai itu bisa dibilang hampir sempurna dan membiarkan produk tersebut yang berbicara jadi *customer customer* ini kan mereka pasti survei lah kalau untuk sekolah atau les jadi mereka ini akan melihat sendiri sebenarnya jadi cara meyakinkannya salah satunya dengan itu kita membuat *product* kita se bagus mungkin dan serendah mungkin secara harga

7. Program atau kegiatan apa yang Anda lakukan untuk menjaga agar orang tua murid tetap percaya dan loyal kepada Best Binjai?

Jawaban: Program *Parent's Report* karena program itu juga memang sekaligus ruang komunikasi dengan orang tua murid dengan instruktur jadi sudah terbukti dari angket yang diisi orang tua dan murid itu memang responnya positif ke Best Binjainya karena memang itu yang mereka butuhkan dan mau jadi saya rasa itu programnya. komunikasi langsung dari *Whatsapp* untuk lebih dekat dan harian, kalau ada apa apa langsung jadi

membuat programnya sih membuat kita semakin dekat dengan orang tua murid.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Mentari Ramadani

Usia: 28 Tahun

Jabatan: Divisi Humas

Pendidikan: S(1) Pendidikan Bahasa Inggris.

No. Telp: 081366457990

B. Pertanyaan Penelitian Staff

1. Apakah Anda memiliki rencana atau prosedur khusus dalam menangani isu negatif agar tidak merusak nama baik Yayasan?

Jawaban: kalau murid keluar itu kita pertama kan harus cari tahu dulu nih akar masalahnya di mana. Apakah memang itu karena cara pembelajarannya yang memang kurang efektif, atau memang kurang adanya kenyamanan di dalam kelas, atau bonding antara guru atau instruktur sama muridnya itu nggak nemu, atau mungkin bisa jadi karena memang ada masalah personal dari si anak tersebut. Contoh misalnya kayak dia ada ekskul atau ada jadwal les lain yang di mana itu bentrok sama dia. Nah, jadi kita harus cari tahu dulu.

Misal memang masalahnya itu dari kita, nah kita memang harus bedah lagi berarti berarti kita harus melakukan perbaikan. Contohnya, misalnya karena pembelajarannya kurang efektif, berarti sebagai tim HUMAS itu biasanya akan membuat revisi terhadap modul pembelajaran yang di mana

menyesuaikan sama kebutuhan anak dan yang dikira mungkin kurang cocok sama cara pembelajarannya di dalam kelas.

Atau mungkin kita juga bisa melakukan misalnya permasalahan dari instruktur, berarti kita bisa melakukan micro-teaching secara dadakan yang di mana kita bisa melihat langsung gimana si instruktur ini menjelaskan materi apakah dia memang sudah sesuai sama modul dan cara ajar yang sudah kita standarisasikan di Best ini gitu.

Oke, jadi di sini kita itu investasinya memang sedikit lebih tinggi ya. Itu karena memang waktu dan perhatian yang nanti anak si calon orang tuanya ini dapetin itu juga lebih.

Contoh misalnya kita tuh di sini ada program yang di mana itu anaknya bisa dapat kelas private yang maksimalnya tuh hanya sampai dua orang. Yang mana berarti artinya kalau dibandingkan sama tempat yang yang lain itu 1 banding 15, sedangkan di sini tuh 1 banding 2 atau 1 banding 1.

Yang mungkin anaknya itu bisa dapat porsi bicara tiga kali lebih banyak daripada---tiga kali sampai lima kali lebih banyak daripada kelas-kelas yang lebih banyak isi muridnya gitu. Nah, jadi untuk belajar bahasa Inggrisnya juga makin banyak praktik dan lebih cepat untuk bisa mendapatkan progres yang lebih baik lagi.

Nah, terus juga di sini kita kan udah ada beberapa program-program kayak misalnya---kayak contohnya kayak di tempat lain tuh ada program kayak

grammar, TOEFL, conversation. Nah, jadi kalau di tempat kita itu dia sedikit lebih terintegrasi.

Alih-alih kita kayak kita misahin, jadi tuh kita sebagai itu kayak ngebuat kurikulum di mana kita ngegabungin antara grammar sama speaking dalam satu waktu. Jadi anaknya itu nggak cuma tahu teori, tapi juga dia bisa langsung praktik supaya lebih efisien dan nggak bikin bingung.

Eh kalau misalnya harga, kalau kita hitung nih ya, biaya per pertemuan di sini tuh mungkin cuma sekitar lima belas rInforman per harinya. Nah, yang mana itu waktunya sembilan puluh menit. Dan dalam sembilan puluh menit itu, si anak bisa dapetin bimbingan intensif dan instruktur yang terlatih. Materinya juga udah kita riset selama berbulan-bulan oleh tim HUMAS. Dan yang paling penting supaya anak itu bisa punya peningkatan kepercayaan diri juga.

Nah, jadi sepertinya untuk investasi segitu di masa---untuk masa depan anak itu, saya rasa cukup sebanding ya. Eh cukup ba---saya rasa sangat sebanding untuk dibandingkan dengan kursus-kursus yang murah tapi anak malah bikin stres atau mungkin dia bakal nggak suka sama bahasa Inggris.

2. Program atau kegiatan apa yang Anda lakukan untuk menjaga agar orang tua murid tetap percaya dan loyal kepada Best Binjai?

Jawaban: Nah, untuk yang pertama kita dari awal di sini kita selalu meyakinkan kepada orang tua bahwasanya setiap anak itu pasti progresnya berbeda-beda. Jadi kita enggak *overclaiming* di awal bahwasanya anaknya

pasti bisa, gitu kan. Karena itu balik lagi ke si anaknya, kemampuannya seperti apa. Tapi kita akan mencoba untuk mendorong sampai kemampuan maksimal si anak tersebut bisa mencapai kemampuannya dalam berbahasa Inggris.

Dan juga kita di sini ada program yang namanya *Parent's Report* di mana orang tuanya nanti bakal dapat laporan setiap per 4 bulan yang di mana itu orang tuanya akan menerima hasil pembelajarannya selama 4 bulan, apa aja yang udah dicapai dan progresnya seperti apa. Jadi orang tuanya enggak hanya dapat iming-iming di awal, tapi dia juga dapat bukti bahwasanya memang anaknya itu udah ada perkembangan, entah itu lewat dari hasil nilai ujian, terus speaking-nya, dan juga nilai-nilai yang udah dia dapatkan di sehari-hari gitu.

HASIL WAWANCARA WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Ameera Najla Syuhada

Usia: 21 Tahun

Jabatan: Resepsionis

Pendidikan: S(1) Teknik Sipil

No. Telp: 083844537269

B. Pertanyaan Penelitian Staff

1. Bagaimana cara Anda membuat pesan atau tulisan agar informasi dari Best Binjai bisa diterima dengan baik oleh masyarakat?

Jawaban: Cara saya mengemas pesan atau tulisan agar dapat diterima baik oleh masyarakat menerapkan prinsip komunikasi yang efektif ramah dan informatif seperti menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dan menonjolkan intonasi intonasi yang ramah sehingga masyarakat dapat mendengarkannya dengan baik

2. Bagaimana cara Anda menjembatani komunikasi jika ada ketidaktahuan atau salah paham antara masyarakat dengan pihak Best Binjai?

Jawaban: Pertama, saya mendengarkan tanpa memotong pembicaraan agar masyarakat merasa dipahami. Kemudian, saya akan klarifikasi dengan nada yang menenangkan. Kemudian, saya akan segera menghubungkan yang bersangkutan dengan pihak terkait untuk memastikan koneksi

tersebut tersambung, lalu saya follow up kembali untuk memastikan masalahnya.

3. Jika ada keluhan serius dari orang tua murid bagaimana peran Anda dalam tim untuk mencari jalan keluarnya?

Jawaban: Saat menerima keluhan yang serius, saya tidak akan menggunakan rasa emosional saya. Saya akan mencatat semua detail keluhan dengan lengkap, kemudian saya akan melaporkannya kepada atasan atau front office dan tim manajemen. Kemudian saya akan memastikan keluhan tersebut untuk masuk ke meja yang tepat. Setelah itu, saya akan mengatur jadwal pertemuan jika diperlukan antara orang tua dan pihak lembaga.

4. Apakah Anda memiliki rencana atau prosedur khusus dalam menangani isu negatif agar tidak merusak nama baik Yayasan?

Jawaban: Secara prosedural, prinsip saya adalah jangan biarkan isu membesar. Pertama, saya akan merespon dengan cepat untuk menunjukkan bahwa kami peduli, meskipun jawabannya hanya 'Baik Pak, Baik Bu'. Kedua, saya tidak akan pernah berdebat di depan publik. Semua komunikasi akan diarahkan ke jalur pribadi untuk menjaga kondusivitas. Kemudian, saya akan selalu mengacu pada fakta dan data lembaga serta berkoordinasi erat dengan atasan sebelum memberikan pernyataan resmi agar pesan yang disampaikan tetap profesional dan tidak memperkeruh suasana.

5. Bagaimana cara Humas menunjukkan kepada masyarakat bahwa Best Binjai serius dalam membimbing murid hingga benar-benar mahir berbahasa Inggris?

Jawaban: tentunya, yang paling pertama karena ini udah zaman semakin maju kita sosmed sangat ditekankan karena hal yang paling mudah diakses adalah itu dan keseriusan kita itu bisa juga dilihat dari situ dari sosial media kita terus tentunya dari kualitas juga dari tim akademik selalu improve dan menyelesaikan masalah sekecil apapun jadi setiap harinya itu selalu ada ruang untuk improvement

6. Apa strategi Anda untuk meyakinkan masyarakat bahwa program di Best Binjai adalah solusi terbaik untuk meningkatkan kemampuan mereka?

Jawaban: Yang pertama, saya akan menunjukkan bukti nyata melalui konten dan layanan. Di front office, saya bisa menunjukkan portofolio atau dokumentasi kegiatan kelas yang interaktif, prestasi siswa, atau video testimoni alumni yang berhasil. Ketika ada calon murid yang bertanya, saya akan menekankan sistem pembelajaran kami yang terstruktur dan dukungan penuh dari para teacher. Saya juga akan mengomunikasikan program-program unggulan seperti English Conversation atau Parents Report yang menunjukkan perkembangan murid kepada orang tua siswa.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Nayla Fazira

Usia: 20 Tahun

Jabatan: Sekretaris

Pendidikan: SMK

No. Telp: 081362557912

B. Pertanyaan Penelitian Staff

1. Jika ada keluhan serius dari orang tua murid bagaimana peran Anda dalam tim untuk mencari jalan keluarnya?

Jawaban: Langkah awal saya, saya akan mencoba menenangkan orang tuanya terlebih dahulu. Jika saya bisa menanganinya, maka saya akan menanganinya sendiri. Namun, jika saya tidak bisa menanganinya, saya akan menjadwalkan orang tua tersebut untuk berdiskusi dengan atasan atau manajemen.

2. Program atau kegiatan apa yang Anda lakukan untuk menjaga agar orang tua murid tetap percaya dan loyal kepada Best Binjai?

Jawaban: Saya akan menjaga attitude saya saat bekerja, seperti menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada siswa yang baru datang.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Aisyara Sufhiadisty

Usia: 22 Tahun

Jabatan: Instruktur

Pendidikan: SMA

No. Telp: 081266234116

B. Pertanyaan Penelitian Guru

1. Apakah pihak Humas aktif memberikan masukan atau menyampaikan keluhan dari orang tua murid kepada Informan selaku pengajar?

Jawaban: Pihak Humas cukup aktif melaporkan masukan ataupun keluhan dari orang tua, karena Humas sendiri dan guru tuh harus bersinergi dengan baik agar semua keluhan dan semua masukan orang tua bisa diolah manajemen dengan baik, juga guru-guru.

2. Jika ada masalah soal kualitas belajar atau komplain siswa, apakah Humas mengajak guru berdiskusi untuk mencari solusinya?

Jawaban: Iya, itu memang salah satu bagian dari kerja sama tim Humas dan guru-guru agar ketika ada masalah, solusinya bukan dari Humas sendiri, juga bukan dari manajemen saja, tapi guru-guru bisa ngasih masukan.

3. Bagaimana peran Informan sebagai guru dalam membantu menjaga nama baik Best Binjai saat berinteraksi langsung dengan siswa atau publik?

Jawaban: Kalau dengan siswa sendiri, pasti kita melakukan hal basic kita sebagai guru ya, mengajar dengan baik. Dan biasanya kalau ke publik sendiri dengan adanya tadi mungkin *Parent's Report*, terus biasanya dari konten-konten yang di-upload tim, biasanya kita menunjukkan kalau BEST bisa menjaga anak-anaknya dan anak-anaknya bisa tetap senang belajar di sini.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Ramadhani Syahputri

Usia: 30 Tahun

Jabatan: *Academic Supervisor* dan Instruktur.

Pendidikan: S(1) Pendidikan Bahasa Inggris.

No. Telp: 085260107727

B. Pertanyaan Penelitian Guru

1. Apakah pihak Humas aktif memberikan masukan atau menyampaikan keluhan dari orang tua murid kepada Informan selaku pengajar?

Jawaban: Ya menurut saya sih cukup aktif, tapi tergantung dengan orang tuanya juga. ada perbedaan karena ada beberapa orang tua yang mungkin karena mereka sInformank, jadi mereka itu jarang bisa datang untuk ketemu langsung dengan gurunya di BEST. Tapi ada juga yang walaupun mereka sInformank, mereka juga masih sering aktif untuk menanyakan perkembangan anaknya melalui telepon.

2. Jika ada masalah soal kualitas belajar atau komplain siswa, apakah Humas mengajak guru berdiskusi untuk mencari solusinya?

Jawaban: Ya, biasa mengajak tim akademik biasanya yang pertama kali. Nah, setelah itu jika setelah berdiskusi dengan tim akademik, barulah tim akademik akan memberikan masukan kepada guru-guru yang di kelasnya memiliki beberapa masalah dalam proses belajar mengajar.

3. Bagaimana peran Informan sebagai guru dalam membantu menjaga nama baik Best Binjai saat berinteraksi langsung dengan siswa atau publik?

Jawaban: Menjaga nama baik BEST? Ya pastinya tidak memberikan informasi yang tidak jelas, yang pertama. Yang kedua, tidak menyebutkan kekurangan BEST juga kepada siswa. Misalkan contoh ada siswa yang bilang, "Miss, kenapa AC BEST kurang dingin?" misalkan gitu kan. Nah, kita tidak menyalahkan BEST-nya, tapi "Oh, mungkin ini belum diservis, Nak". Jadi seperti itu. Jadi tidak menyebutkan bahwasanya oh itu kesalahan BEST. Atau misalkan mungkin ada beberapa hal yang menurut siswa tadi tidak sesuai dengan apa yang diinginkan siswa. Misalkan contohnya, "Miss, kenapa sih kok mati lampu? BEST itu nggak ada gensetnya ya?" misalkan gitu, biasa kan siswa ya suka tanya gitu. "Oh iya, jadi itu mungkin pimpinan kita sedang memesan". Jadi bahasanya tuh seperti itu. Kita tidak akan menyebutkan kekurangan-kekurangan BEST itu sendiri kepada siswa ya, gitu.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Wahidayah Zulfani

Usia: 35 Tahun

Jabatan: *Academic Supervisor* dan Instruktur

Pendidikan: S(1) Pendidikan Bahasa Inggris

No. Telp: 081311513571

B. Pertanyaan Penelitian Guru

1. Apakah pihak Humas aktif memberikan masukan atau menyampaikan keluhan dari orang tua murid kepada Informan selaku pengajar?

Jawaban: Oke. Nah, jadi di BEST ini, pihak Humas itu selalu aktif dalam memberikan masukan ataupun keluhan orang tua kepada instruktur. Sehingga jadi instruktur nya itu bisa memperbaiki ataupun melakukan pendekatan tertentu terhadap komplain ataupun masukan yang diterima oleh instruktur. Biasanya masukannya itu terkadang Humas itu memanggil instruktur nya. Misal, 'Miss, ini ada keluhan dari orang tuanya ini ini,' gitu ya. Jadi langsung didiskusikan di saat itu juga.

2. Jika ada masalah soal kualitas belajar atau komplain siswa, apakah Humas mengajak guru berdiskusi untuk mencari solusinya?

Jawaban: Ya. Mengenai pertanyaan kedua, jadi memang di BEST ini selalu berdiskusi gitu ya Miss dalam mendapatkan apa kita bilang ya,

solusi ataupun win-win solution yang diperlukan terhadap apa pun itu, baik itu keluhan ataupun mungkin masukan dan semuanya

3. Bagaimana peran Informan sebagai guru dalam membantu menjaga nama baik Best Binjai saat berinteraksi langsung dengan siswa atau publik?

Jawaban: ke. Jadi peran guru ataupun peran instruktur itu sebenarnya sangat luas ya. Apalagi yang dihadapi ini kan Gen Z, Gen Alpha. Jadi memang peran yang perlu diambil itu adalah pendekatan sih. Karena salah ucap sedikit saja bisa menjadi masalah ya bagi Gen-Gen Alpha ataupun Gen Z ini gitu. Nah, jadi perannya itu yang pertama melakukan pendekatan yang spesifik sih jika memang ada murid yang diperlukan pendekatan khusus, gitu. Tapi pendekatan khususnya yang positif di sini ya. Kemudian untuk peran lainnya itu kalau dalam hal mengajar ya insyaallah guru itu, terutama Miss, selalu berusaha memberikan yang terbaik. Gitu karena kita tahu orang tua itu memelukan anaknya di sini itu pengen mendapat yang terbaik. Gitu. Jadi ya sebagai guru kita harus memberikan yang terbaik pelayanannya, materinya, penjelasannya, seperti itu Miss.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Dewi Sri Ariyani

Usia: 42 Tahun

Jabatan: Orang Tua Murid

Pendidikan: S(1) Pendidikan Agama Islam

No. Telp: 0813-6234-7434

B. Pertanyaan Penelitian Orang Tua

1. Seberapa mudah Informan/Informan mendapatkan akses untuk bertanya atau berkonsultasi dengan pihak lembaga jika ada hal yang kurang jelas?

Jawaban: Kalau dibilang mudah, gampang. Tinggal datang saja ke BEST, kita jumpai resepsionisnya. Apabila kalau kurang dapat tanggapan yang lebih, kita chat WA saja.

2. Jika Informan/Informan pernah menyampaikan keluhan atau masukan, bagaimana respon yang diberikan oleh pihak Best Binjai (apakah cepat dan solutif)?

Jawaban: Cepat dan solutif, Alhamdulillah.

3. Apa alasan utama Informan/Informan memilih Best Binjai dibandingkan tempat kursus lain di kota ini? Setelah anak belajar di sini, apakah Informan/Informan merasa Best Binjai sudah memberikan bukti nyata (solusi berdampak) sesuai dengan janji promosinya?

Jawaban: Salah satunya tempatnya itu dekat ya dari rumah, dan anak-anak sudah pernah les sebelumnya di sini gitu. Namanya baik ya BEST Binjai.

4. Setelah anak belajar di sini, apakah Informan/Informan merasa Best Binjai sudah memberikan bukti nyata (solusi berdampak) sesuai dengan janji promosinya?

ya benar, ada nampak perubahan terutama yang kecil ya. Perubahannya itu nampak signifikan sekali yang dulunya awalnya kurang tertarik sekarang makin rajin belajar.

HASIL WAWANCARA

A. Identitas Narasumber

Nama: Dwi Susi Wardani

Usia: 49 Tahun

Jabatan: Orang Tua Murid

Pendidikan: S(1) Ekonomi

No. Telp: 0813-6234-7434

B. Pertanyaan Penelitian Orang Tua

1. Seberapa mudah Informan/Informan mendapatkan akses untuk bertanya atau berkonsultasi dengan pihak lembaga jika ada hal yang kurang jelas?

Jawaban: Kayaknya terlalu gampang ya, enak, pelayanannya bagus, karena kita masuk saja langsung ditanya "Informan ada yang bisa dibantu?". Kan sekarang juga ada WA grup, jadi kalau ada apa-apa pemberitahuannya juga dari situ, bertanya juga boleh dari situ.

2. Jika Informan/Informan pernah menyampaikan keluhan atau masukan, bagaimana respon yang diberikan oleh pihak Best Binjai (apakah cepat dan solutif)?

Jawaban: Mereka cepat tanggap. Misalkan kan ada "Bun, ini mau diperlukan untuk apa kegiatan ini? Mau game, mau apa?". Jadi ya sudah nanti kita sampaikan sama anak, terus Uminya bilang apa—Miss-nya bilang apa—"Bun suruh gini suruh gini". Ya sudah, nanti kalau misalkan bagi raport—bagi nilai apa itu ya? Progress report ya? Nah, itu ada yang

mau disampaikan, ada kuesionernya. Jadi Informan sampaikan saja lewat kuesioner itu.

3. Apa alasan utama Informan/Informan memilih Best Binjai dibandingkan tempat kursus lain di kota ini?

Jawaban: Informan sudah pernah sharing sama kawan Informan kerja, dia itu kebetulan di Oxford. Jadi dia bilang gini, "Aku salut Kak, Kakak ngeleskan anak Kakak di BEST karena kalau di Oxford itu dia cuma pandai nulis, nggak pandai cakap". Jadi kalau di BES itu lebih banyak pandai cakupannya, kalau nulis itu kan nanti ngikut gitu. Dan itu sudah Informan buktikan, anak Informan beberapa fase dia les itu dia sudah mulai cakap bahasa Inggris dan sekarang ya sudah biasa bercakap bahasa Inggris.

4. Setelah anak belajar di sini, apakah Informan/Informan merasa Best Binjai sudah memberikan bukti nyata (solusi berdampak) sesuai dengan janji promosinya?

Jawaban: Oh ya jelas. Sekarang saja anak Informan sudah sInformank gini, "Bun enak ya Bun, nanti katanya gini-gini Bun, bahasanya ini gini-gini". Karena anak Informan yang pertama dulu juga di sini, dia sudah bisa jadi pembawa acara sama si Rara di pendopo pada saat itu. Jadi sudah terbukti dia memang bisa bahasa Inggrisnya gitu. Jadi Informan ya sudahlah, dengan nilai yang dibayar uang les seperti itu kayaknya kok puas gitu, anak Informan mampu dan dia bisa gitu. Itu saja.

(Foto Hasil Wawancara Bersama Staf Humas, Staf Yayasan Instruktur, dan Orang Tua Murid di BEST Binjai)









UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjabar surat ini agar disertakan nomor dan lingkungannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berjarakan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> | fisp@umsu.ac.id | [umsumedan](#) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi ILMU KOMUNIKASI
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 11 OKTOBER 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : NAZWA FAZRIANA KALICHA
NPM : 2203110671
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Tabungan sks. : 126,0 sks, IP Kumulatif 3,159

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF	 <u>11 Oktober 2025</u>
2	MANAJEMEN PERUBAHAN CITRA MEREK MELALUI REBRANDING : PADA BRAND IDENTITY RESTORAN GOODHANDS	
3	ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI GREEN JUSTICE INDONESIA (GJI) UNTUK MEMPERKUAT REPUTASI ORGANISASI DI MEDAN	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 11 Oktober 2025

Ketua,

(Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.Kom
NIDN: 0127 048401

Pemohon,

(... NAZWA FAZRIANA KALICHA ...)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi:.....

(Sigit Hardi Yanto)
NIDN: 0112118802



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1830/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 14 Oktober 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NAZWA FAZRIANA KALICHA**
N P M : 2203110071
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF**
Pembimbing : **Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 016.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 14 April 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 23 Rabiul Akhir 1447 H
15 Oktober 2025 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.

Dekan,
Asso. Prof. Dr. **AMIN SALEH., MSP.**
NIDN 0030017402





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Di bawah ini terdapat nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KPI/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 0622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003

🌐 <https://fslip.umsu.ac.id> ✉ fslip@umsu.ac.id 📠 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Slc-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 10 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : NAZWA PARIANA KALICHA
N P M : 2203110071
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti **Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah)** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 1830./SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal dengan judul sebagai berikut :

PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST
BINDAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA
POSITIF

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan, Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK - 1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna **BIRU**;
9. Proprosals Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui
Pembimbing

Pemohon,

(P. AKHYAR ANSHOR, S.Sos., M.I. Kom)

(DR. SIGIT HARDYANTO S.Sos., M.Lk. (NAZWA PARIANA KALICHA))

NIDN: 0127048401

NIDN: 0112110802





UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

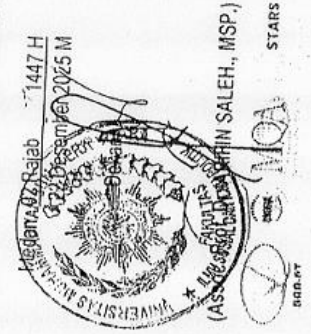
UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 2231/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Selasa, 23 Desember 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
16	MAZWA FAZRIANA KALUGHA	2203110071	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF
17	DELA RAHMALIANI	22031112	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS PERBANDINGAN NILAI DUKUNGAN EMOSIONAL PADA LAGU SELALU ADA DI NADIMU (JUMBO) DAN COUNT ON ME (BRUNO MARS)
18	RIZKI CHAIRUNISA LUBIS	2203110033	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS WACANA KRITIK SOSIAL SEBAGAI CERMINAN IDENTITAS GENERASI PADA LAGU BONGKAR (IWAN FALS) DAN PERADABAN (FEAST)
19	ADELYA MAHFIRA	2203110038	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	PERSEPSI PEMBELI TENTANG STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN SAM'S MOCHI MELALUI MODEL HIREARKI EFEK DALAM MENINGKATKAN MINAT BELI
20	RETNO AULIA	2203110337	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	PENERAPAN KOMUNIKASI MELALUI TEORI NEOKLASIK PT. BELAWAN INDAH DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS PEMAHAMAN KARYAWAN





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fislip.umsu.ac.id> ✉ fislip@umsu.ac.id 📱 [umsu.medan](#) 📺 [umsu.medan](#) 📺 [umsu.medan](#) 📺 [umsu.medan](#)

Nomor : **595/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026**
Lampiran : -.-
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 24 Ramadhan 1447 H
13 Maret 2026 M

Kepada Yth : **Manajer Yayasan Best Education Service and Training**
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Yayasan Best Education Service and Training, atas nama :

Nama mahasiswa	: NAZWA FAZRIANA KALICHA
N P M	: 2203110071
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



Nomor : 258/E/SPO/BEST/III/2026
Lamp : -
Hal : **Pemberian Izin Penelitian**

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Medan

Dengan hormat,

Shubungan dengan surat saudara **Hal: 595/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2026** atas nama mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nazwa Fazriana Kalicha
NPM : 2203110071
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : 8 (Delapan)
Judul Skripsi : PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS
BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN
ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF

Melalui surat ini, pihak manajemen **BEST EDUCATION SERVICES & TRAININGS (BEST) Binjai** memberikan izin dan menyetujui permohonan penelitian/pengambilan data kepada mahasiswa yang bersangkutan di lingkungan kerja kami.

Demikian surat pemberian izin ini diterbitkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Giffanda Putra Sembiring
BEST Operational Manager



UMSU
Cerdas - Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fisip.umisu.ac.id fisip@umisu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : NAZWA PARRIANA KALICHA

N.P.M : 2203110071

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Judul Skripsi : PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT YAYASAN KURSUS BAHASA INGGRIS BEST BINJAI DALAM PENGELOLAAN ISU DAN PEMBENTUKAN CITRA POSITIF

No.	Tanggal	Kegiatan/Advis/ Bimbingan	Spesial Pembimbing
1	14/10/25	Bimbingan mengenai research gap, fenomena di lapangan pada pendahuluan	
2	14/10/25 20/10/25	Bimbingan mengenai rumusan masalah sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai	
3	12/11/25	Bimbingan mengenai Teori yang digunakan pada Bab 2 dan Teoritis	
4	22/12/25	Per Bimbingan untuk persetujuan BAB 1-3 untuk di seminar kan.	
5	7/1/26	Bimbingan mengenai finalisasi pedoman wawancara untuk narasumber	
6	13/1/26	Bimbingan mengenai Hasil wawancara dan dokumentasi yang telah dikumpulkan untuk diolah	
7	2/2/26	Bimbingan mengenai cara menghubungkan fakta di lapangan dengan Teori-Teori	
8	15/2/26	Bimbingan mengenai simpulan Penelitian, Penulisan saran, dan penyusunan abstrak	
9	10/3/26	Bimbingan mengenai pengecekan konsistensi sitasi dan daftar pustaka	
10	31/3/26	ACC Sidang Meja Hijau	

Medan, 31 MARET 2026

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)
NIDN : 00300 17402

(Dr. AKHYAR ANSHOR, S.Sos., M.I.Kom) (Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom)
NIDN : 01270 98401 NIDN : 611211 8802



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Nazwa Fazriana Kalicha
Npm : 2203110071
Tempat/ Tanggal Lahir : Binjai, 13 November 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. KHA Karim, Gg. Dipo, No. 2, Binjai Selatan, Kota Binjai
Anak Ke : 1 dari 1 Bersaudara
Email : nazwafazriana72@gmail.com
No. Hp/WA : 089509842125

Nama Orang Tua

Ayah : Fazaruddin Ahmad
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Ibu : Yeni Triana
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. KHA Karim, Gg. Dipo, No. 2, Binjai Selatan, Kota Binjai
No. Telepon : 083262733061

Pendidikan Formal

1. SDN 023895 Binjai
2. SMPN 1 Binjai
3. SMAN 2 Binjai
4. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Tahun 2022-2026