

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
PUBLIK MELALUI KOMUNIKASI PADA
SMA UNGGUL ISLAMI AL-FAHD**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ERNA LIA
NPM 062330601222**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
PUBLIK MELALUI KOMUNIKASI PADA
SMA UNGGUL ISLAM AL-FAHD**



LAPORAN AKHIR

OLEH

**Erna lia
NPM 062330601222**

Menyetujui,

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

Pembimbing 1,


**Fetty Maratha, S.E., M.M
NIP 1982203242008012009**


**Frianka Anindea, S.E., M.M
NIP 199209252022032007**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis**


**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erna lia
NPM : 062330601222
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Akhir : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan
Publik Melalui Komunikasi Pada SMA Unggul Islam
Al-Fahd

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 24 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Erna lia

NPM 062330601222

LAPORAN AKHIR

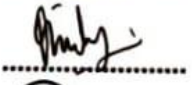
Nama : Erna lia
NPM : 062330601222
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Akhir : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Melalui Komunikasi Pada SMA Unggul Islam Al-Fahd

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Ketua Penguji		27/7-2026
2.	Mariska Z, S.E., M.M Anggota Penguji		30/7/2026
3.	Rizal Afif Abdullah Napitupulu, M.S.M Anggota Penguji		27/7 2026
4.	Heni Yuvita, S.E., M.Si Anggota Penguji		27/7 2026

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Tidak ada usaha yang mengkhianati hasil ketika dilakukan dengan kesabaran, kerja keras, dan tawakal kepada Allah SWT."

Karena dua kali Allah mengatakan,

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah:94 (5–6))

Kupersembangkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NB dan 6 NO**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan atas ke hadirat Allah SWT dengan segala rahmat, karunia, dan hidayah-nya serta shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Laporan Akhir yang berjudul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Melalui Komunikasi Pada SMA Unggul Islam Al-Fahd”, ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir ini membahas strategi humas dengan menggunakan 4 fungsi humas sendiri yaitu komunikator (*communicator*), membangun hubungan (*relationship*), dukungan manajemen (*back up management*), dan menciptakan citra positif (*good image maker*) melalui komunikasi untuk meningkatkan kepercayaan publik dengan menggunakan analisis SWOT.

Penulis menyadari Laporan Akhir ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

Pada akhirnya, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan selama proses penyusunan Laporan Akhir. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan, bagi SMA Unggul Islam Al-Fahd sebagai bahan masukan, maupun bagi pembaca sebagai referensi yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Palembang,

2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Adriansyah Bari, S.IP., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan waktu, arahan, dan bimbingan dalam membantu penulisan laporan ini.
6. Ibu Frianka Anindea, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
7. Ibu Wakil Bidang Humas SMA Unggul Islam Al-Fahd yang telah memberikan izin, informasi, dan bantuan selama pelaksanaan penelitian.
8. Bapak/Ibu Staff dan Guru SMA Unggul Islam Al-Fahd yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta membantu dalam pengumpulan data yang dibutuhkan.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan nya.
10. Ubak dan Umak yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
11. Keluarga UKM LDK Karisma yang selalu memberikan tempat kembali, dukungan dan semangat bagi penulis selama menyelesaikan laporan akhir.

12. Teman-teman mahasiswa/i Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman di kelas 6 NB dan 6 NO Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan dan semangat.

Penulis berharap semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, Aamiin. Dan laporan akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dan menjadi informasi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 2026
Penulis

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik Melalui Komunikasi Pada SMA Unggul Islam Al-Fahd”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi humas melalui komunikasi melalui komunikator (*communicator*), membangun hubungan (*relationship*), dukungan manajemen (*back up management*), dan menciptakan citra positif (*good image maker*) dalam meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan lima key informan yang terdiri atas wakil bidang hubungan masyarakat, staff bimbingan dan konseling, seorang siswi, serta seorang ahli. Sementara itu, data sekunder bersumber dari dokumen mengenai data siswa bermasalah di SMA Unggul Islam Al-Fahd selama tahun 2024 dan 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lingkungan sekolah, penelitian lapangan dengan teknik wawancara dan observasi, serta studi kepustakaan yang memanfaatkan berbagai sumber tertulis sebagai bahan pendukung dalam memperoleh informasi dan data penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis dekriptif yang dipadukan dengan analisis kuantitatif melalui metode SWOT untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal SMA Unggul Islam Al-Fahd. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi hubungan masyarakat melalui komunikasi yang diterapkan oleh SMA Unggul Islam Al-Fahd telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil analisis matriks internal-eksternal, posisi sekolah berada pada kuadran IV, sedangkan hasil diagram kartesius SWOT menempatkan sekolah pada kuadran I yang menunjukkan strategi tumbuh dan berkembang (*grow and build*). Selanjutnya, penyusunan strategi menggunakan matriks SWOT menghasilkan delapan alternatif strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepercayaan publik. penerapan strategi humas sekaligus meningkatkan kepercayaan publik ditengah persaingan antarlembaga pendidikan.

Kata kunci: Strategi humas, Komunikasi, Kepercayaan

ABSTRACT

This final report is entitled “Publik Relations Strategy In Enhancing Public Trust Trough Communication at SMA Unggul Islam Al-Fahd”. The purpose of this study is to identify and analyze public relations strategies through communication, including the roles of communicator, relationship builder, managemen support, and good image maker in enhancing public trust. This study uses two types of data, namely primary data and secondary data. Primary data were obtained through in-depth interviews with five key informants, including the public relations representative, guidance and counseling staff, a female student, and an expert. Meanwhile, secondary data came from documents about problematic student data at SMA Unggul Islam Al-Fahd during 2024 and 2025. Data collection was done through direct observation in the school environment, field research using interview and observation techniques, as well as literature studies that utilized various written sources as supporting material to obtain research information and data. The analysis technique used was descriptive analysis combined with quantitative analysis through the SWOT method to identify the internal and external conditions of SMA Unggul Islam Al-Fahd. The research results show that the public relations strategy through communication applied by SMA Unggul Islam Al-Fahd has been running quite well, although there are still some aspects that need improvement. Based on the internal-external matrix analysis, the school's position is in quadrant IV, while the SWOT Cartesian diagram places the school in quadrant I, which indicates a grow and build strategy. Next, developing a strategy using the SWOT matrix resulted in eight alternative strategies that can be implemented to boost public trust. The implementation of PR strategies also increases public confidence amid competition between educational institutions.

Keywords: Public relations strategy, Communication, Trust

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hubungan Masyarakat (Humas)	12
2.1.1 Pengertian Hubungan Masyarakat	13
2.2 Ruang Lingkup Komunikasi	13
2.3 Ruang Lingkup Kepercayaan Publik	15
2.4 Ruang Lingkup SWOT	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Profil Perusahaan /Lembaga	21
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	24
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	25

3.1.3	Aktivitas Objek Perusahaan Terkait Topik	26
3.2	Metode Laporan Akhir	30
3.2.1	Pendekatan Laporan Akhir	30
a.	Pendekatan Kualitatif	32
b.	Pendekatan Kuantitatif	33
3.2.2	Jenis dan Sumber Data.....	35
a.	Jenis Data.....	36
b.	Sumber Data	37
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.2.4	Keyinformant	42
3.2.5	Pengolahan Data	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Analisis Penerapan Strategi Hubungan Masyarakat	47
4.1.2	Analisis Penerapan Strategi SWOT	47
4.1.3	Matriks Analisis IFAS dan EFAS	48
4.1.4	Diagram Kartesius IFAS dan EFAS.....	49
4.2	Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	12
3.2 Komponen Analisis Data (<i>Model Interactive</i>)	21
4.1 Media Sosial Instagram.....	30
4.2 Media Sosial Instagram.....	35
4.3 Diagram Kartesius SWOT	37

DAFTAR TABEL

1.1 Data Siswa Bermasalah SMA Unggul Islam Al-Fahd	3
3.1 Pembagian Tugas Struktur Organisasi SMA Unggul Islam Al-Fahd.....	13
3.2 Keyinformat Dalam Penelitian.....	21
4.1 Identifikasi Faktor Internal SMA Unggul Islam Al-Fahd	31
4.2 Identifikasi Faktor Eksternal SMA Unggul Islam Al-Fahd	32
4.3 Matriks IFAS SMA Unggul Islam Al-Fahd	33
4.4 Matriks EFAS SMA Unggul Islam Al-Fahd	34
4.5 Matriks Internal Eksternal Sma Unggul Islam Al-Fahd.....	36
4.6 Matriks SWOT SMA Unggul Islam Al-Fahd.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Hasil Wawancara
- Lampiran 13 Dokumentasi