

## STRATEGI HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI ERA SOCIETY 5.0

Riki Habibi<sup>1</sup>, Moh. Rifa'i<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Nurul Jadid

Email : rikihabibi092002@gmail.com<sup>1</sup>, mohrifaiahmad@unuja.ac.id<sup>2</sup>

Received: June 2026

Accepted: June 2026

Published: July 2026

### Abstract :

*This study aims to analyze public relations strategies in maintaining public trust in the Society 5.0 era at SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal three main strategies implemented by the school: (1) transparent and responsive digital communication through social media platforms to facilitate information access and public interaction; (2) dissemination of credible digital content that strengthens the institution's image and credibility; and (3) collaborative engagement involving parents, alumni, and community leaders in school activities. These strategies contribute to strengthening public trust, increasing stakeholder participation, and fostering sustainable relationships between the school and the community. This study contributes to the development of integrated public relations practices in educational institutions by emphasizing the synergy between digital communication, content credibility, and public participation in the Society 5.0 era.*

**Keyword:** Public Relations Strategy; Public Trust; Society 5.0

### Abstrak :

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0 pada SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan tiga strategi utama yang diterapkan, yaitu: (1) komunikasi digital yang transparan dan responsif melalui media sosial untuk memudahkan akses informasi dan interaksi dengan masyarakat; (2) penyajian konten digital yang kredibel untuk memperkuat citra dan reputasi lembaga; serta (3) pelibatan orang tua, alumni, dan tokoh masyarakat dalam berbagai kegiatan sekolah. Strategi tersebut terbukti memperkuat kepercayaan masyarakat, meningkatkan partisipasi publik, dan membangun hubungan yang berkelanjutan antara sekolah dan masyarakat. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan praktik humas lembaga pendidikan melalui integrasi komunikasi digital, kredibilitas konten, dan partisipasi publik di era Society 5.0.

**Kata Kunci:** Strategi Humas; Kepercayaan Masyarakat; Society 5.0

## PENDAHULUAN

Perkembangan era Society 5.0 menghadirkan perubahan signifikan dalam pola komunikasi antara lembaga dan masyarakat yang semakin terintegrasi dengan teknologi digital. Secara teoretis, humas berperan sebagai penghubung

strategis yang membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang transparan, konsisten, dan berbasis etika (Aini & Rifa'i, 2025). Namun, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara teori dan realitas yang terjadi di lapangan. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga cenderung fluktuatif akibat derasnya arus informasi digital yang tidak selalu dapat diverifikasi kebenarannya (Jannah et al., 2024). Kondisi ini diperparah oleh maraknya disinformasi, kurangnya respons cepat dari lembaga, serta minimnya keterbukaan informasi kepada publik. Berbagai kasus yang viral di media sosial menunjukkan bahwa keterlambatan dalam memberikan klarifikasi atau ketidaksesuaian informasi dapat memicu krisis kepercayaan (Algiffari et al., 2025). Fenomena ini menegaskan bahwa strategi humas konvensional tidak lagi cukup untuk menjawab tantangan zaman. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan baru yang adaptif dan berbasis teknologi untuk menjembatani kesenjangan antara konsep ideal humas dan praktik komunikasi di era digital.

Kondisi tersebut semakin terlihat dalam realitas di lapangan, khususnya pada lembaga pendidikan dan organisasi sosial yang mulai mengandalkan media digital sebagai sarana utama komunikasi publik. Humas dituntut tidak hanya mampu menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola interaksi yang bersifat dua arah secara efektif (Irwan & Misidawati, 2025). Masyarakat saat ini memiliki karakter yang lebih aktif, kritis, dan partisipatif dalam menilai kredibilitas suatu lembaga (Susanty, 2024). Mereka tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga produsen opini melalui komentar, ulasan, dan berbagai bentuk interaksi digital lainnya. Tingkat kepercayaan masyarakat sering kali dipengaruhi oleh bagaimana lembaga merespons kritik, mengelola isu, serta menjaga konsistensi komunikasi (Rintaningrum et al., 2025). Dalam banyak kasus, kegagalan dalam mengelola komunikasi digital dapat berdampak langsung pada penurunan citra lembaga (Permana, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa humas harus bertransformasi menjadi fungsi strategis yang mampu membaca dinamika publik dan meresponsnya secara cepat, tepat, dan profesional agar kepercayaan tetap terjaga.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji peran humas dalam membangun citra dan kepercayaan publik di era digital (Haromain, 2023) (Erlin et al., 2024) (Lando, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap suatu lembaga. Penggunaan media sosial, website resmi, serta berbagai platform digital lainnya terbukti mampu meningkatkan transparansi dan aksesibilitas

informasi. Selain itu, konten digital yang disajikan secara konsisten dan kredibel juga berkontribusi dalam membangun citra positif lembaga. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek komunikasi satu arah dan penguatan citra semata, tanpa memperhatikan pentingnya keterlibatan masyarakat secara aktif. Padahal, dalam konteks Society 5.0, masyarakat memiliki peran yang lebih besar sebagai mitra dalam proses komunikasi. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya terkait integrasi antara komunikasi digital, kredibilitas konten, dan partisipasi publik dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya komunikasi digital dan pengelolaan citra dalam membangun kepercayaan publik, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait strategi humas yang mengintegrasikan komunikasi digital yang transparan, kredibilitas konten digital, dan partisipasi publik dalam satu kerangka yang utuh. Padahal, era Society 5.0 menuntut lembaga tidak hanya mampu menyampaikan informasi secara cepat, tetapi juga membangun keterlibatan masyarakat secara aktif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif untuk menjelaskan bagaimana ketiga aspek tersebut dapat dioptimalkan sebagai strategi humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Secara empiris, SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep menghadapi tantangan dalam menjaga kepercayaan masyarakat di tengah meningkatnya penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi publik. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan kebutuhan akan penguatan transparansi informasi, optimalisasi pengelolaan konten digital, dan peningkatan keterlibatan masyarakat dalam berbagai program sekolah. Kondisi ini menunjukkan pentingnya strategi humas yang adaptif dan kolaboratif untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam pendekatan yang lebih komprehensif dan integratif. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada komunikasi digital sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menekankan pentingnya kualitas konten dan keterlibatan publik sebagai bagian dari strategi humas (Lubis et al., 2025). Integrasi antara transparansi komunikasi, kredibilitas konten digital, dan partisipasi masyarakat dipandang sebagai pendekatan yang lebih relevan dalam menghadapi tantangan era Society 5.0. Pendekatan ini menempatkan teknologi sebagai alat, namun tetap mengedepankan nilai-nilai human-centered yang menitikberatkan pada

hubungan sosial dan kepercayaan (Supriono et al., 2025). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan teori dan praktik humas, khususnya dalam merumuskan strategi yang tidak hanya adaptif terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga mampu memperkuat hubungan antara lembaga dan masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama mengenai bagaimana strategi humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0 melalui komunikasi digital, penguatan citra, dan partisipasi publik. Permasalahan yang diangkat berfokus pada efektivitas strategi humas dalam menghadapi perubahan perilaku masyarakat yang semakin dinamis dan berbasis teknologi. Perubahan ini menuntut adanya inovasi dalam pendekatan komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga interaktif dan kolaboratif. Ketidaktepatan dalam merumuskan strategi komunikasi dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap lembaga (Suriadi, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan argumen bahwa strategi humas yang mengedepankan transparansi digital, pengelolaan konten yang kredibel, serta keterlibatan aktif masyarakat mampu menjadi solusi dalam mempertahankan bahkan meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan di era Society 5.0.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang diperkaya dengan pendekatan grounded research (Lim, 2025) (Furidha, 2023). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat, khususnya dalam konteks interaksi sosial dan komunikasi digital di era Society 5.0. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data di lapangan. Sementara itu, pendekatan grounded research digunakan untuk menemukan konsep atau pola strategi humas yang muncul secara langsung dari data empiris, bukan sekadar menguji teori yang sudah ada. Dengan demikian, peneliti dapat mengembangkan pemahaman baru yang relevan dengan kondisi aktual lembaga pendidikan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika komunikasi, persepsi masyarakat, serta praktik humas secara lebih kontekstual dan mendalam, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang tinggi dan mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis.

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep sebagai lokasi utama penelitian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa SMA Nurul Jadid merupakan salah satu lembaga pendidikan yang mengembangkan strategi komunikasi berbasis digital dalam membangun citra dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, sekolah ini berada di lingkungan masyarakat yang memiliki karakteristik sosial-religius yang kuat, sehingga menarik untuk dikaji dalam konteks hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Alasan lainnya adalah adanya fenomena penggunaan media sosial dan berbagai platform digital oleh pihak sekolah sebagai sarana komunikasi publik, yang relevan dengan fokus penelitian pada era Society 5.0. Dengan memilih lokasi ini, peneliti berharap dapat memperoleh data yang kaya dan mendalam mengenai praktik nyata strategi humas dalam menjaga kepercayaan masyarakat, serta memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Sumber informasi dalam penelitian ini terdiri dari responden, informan, dan dokumen atau teks yang relevan (Himam & Anam, 2026). Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang secara langsung terlibat atau merasakan dampak dari strategi humas, seperti siswa dan orang tua siswa. Informan utama meliputi kepala sekolah, staf humas, serta guru yang terlibat dalam pengelolaan komunikasi lembaga. Informan tambahan dapat berasal dari tokoh masyarakat atau alumni yang memiliki pandangan terhadap citra dan kepercayaan terhadap sekolah. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan sumber data berupa teks atau dokumen, seperti profil sekolah, laporan kegiatan, konten media sosial, berita online, serta dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan aktivitas humas. Penggunaan berbagai sumber informasi ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan triangulatif, sehingga dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian serta memberikan gambaran yang utuh mengenai strategi humas yang diterapkan.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu desk-review, observasi, dan wawancara mendalam (Chand, 2025). Desk-review dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen, arsip, dan konten digital yang dimiliki oleh sekolah, seperti website resmi, media sosial, serta laporan kegiatan humas. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati aktivitas komunikasi humas, interaksi antara pihak sekolah dan masyarakat, serta penggunaan media digital dalam penyampaian informasi.

Sementara itu, wawancara mendalam dilakukan kepada informan kunci seperti kepala sekolah, staf humas, guru, siswa, dan orang tua untuk menggali informasi secara lebih detail dan kontekstual. Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian, namun tetap memberikan ruang fleksibilitas agar informan dapat menyampaikan pandangannya secara bebas. Kombinasi teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya, mendalam, dan relevan dengan tujuan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada model analisis data kualitatif. Tahapan pertama adalah kondensasi data atau reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*), di mana data yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel untuk memudahkan pemahaman. Tahap ketiga adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk menemukan pola, hubungan, dan makna dari fenomena yang diteliti. Metode analisis yang digunakan meliputi analisis isi untuk mengkaji konten komunikasi humas, analisis wacana untuk memahami makna dan pesan yang disampaikan dalam komunikasi, serta analisis interpretatif untuk menafsirkan data secara mendalam berdasarkan konteks sosial yang ada (Preiser et al., 2021). Dengan pendekatan ini, hasil analisis diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Optimalisasi Komunikasi Digital yang Transparan dan Responsif**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep menerapkan strategi komunikasi digital yang transparan dan responsif sebagai upaya mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0. Strategi ini diwujudkan melalui pemanfaatan berbagai platform digital, seperti WhatsApp Group wali murid, Instagram, Facebook, dan website sekolah sebagai media utama penyampaian informasi. Informasi yang disampaikan mencakup kegiatan akademik, prestasi siswa, program sekolah, agenda keagamaan, serta berbagai pengumuman yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Humas SMA Nurul Jadid, komunikasi digital dipandang sebagai sarana yang efektif untuk mempercepat penyebaran informasi sekaligus membangun kedekatan dengan masyarakat.

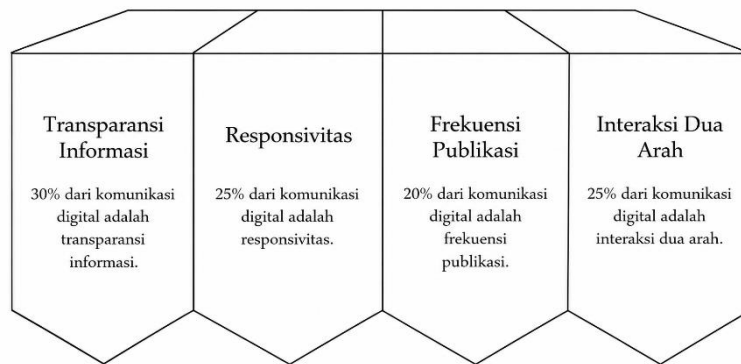
Informan menjelaskan bahwa setiap informasi yang akan dipublikasikan harus melalui proses verifikasi terlebih dahulu agar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan tidak menimbulkan kesalahpahaman di tengah masyarakat.

*"Kami berupaya menyampaikan informasi secara cepat, tetapi tetap mengutamakan ketepatan informasi. Setiap kegiatan sekolah yang dipublikasikan harus sesuai dengan fakta di lapangan dan biasanya diunggah pada hari yang sama atau paling lambat keesokan harinya. Selain itu, pertanyaan yang masuk melalui WhatsApp atau media sosial sekolah diusahakan mendapatkan respons kurang dari satu jam pada jam kerja"* (Wawancara Kepala Humas, 12 Februari 2026).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu orang tua siswa yang menyampaikan bahwa komunikasi sekolah saat ini lebih terbuka dan mudah diakses dibandingkan sebelumnya. *"Informasi dari sekolah sekarang lebih cepat diterima. Kalau ada kegiatan, perubahan jadwal, atau pengumuman lainnya biasanya langsung disampaikan melalui grup WhatsApp. Ketika kami bertanya, pihak sekolah juga cukup cepat memberikan penjelasan sehingga kami merasa lebih tenang dan percaya"* (Wawancara Orang Tua Siswa, 15 Februari 2026).

Temuan wawancara tersebut didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa SMA Nurul Jadid secara aktif mengelola media digital yang dimiliki. Selama periode penelitian, akun Instagram sekolah melakukan publikasi kegiatan secara rutin dengan rata-rata empat hingga lima unggahan setiap minggu. Selain itu, hasil pengamatan terhadap grup WhatsApp wali murid menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan masyarakat memperoleh respons dalam rentang waktu 15–60 menit pada jam operasional sekolah. Peneliti juga menemukan bahwa pihak sekolah secara aktif memberikan klarifikasi terhadap informasi yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman sehingga dapat meminimalkan penyebaran informasi yang tidak valid.

Data observasi tersebut diperkuat oleh dokumentasi penelitian berupa arsip unggahan media sosial sekolah, tangkapan layar percakapan grup WhatsApp wali murid, dan dokumentasi berita kegiatan yang dipublikasikan melalui website resmi sekolah. Berdasarkan hasil analisis data tersebut, diperoleh aspek-aspek utama yang membentuk komunikasi digital transparan dan responsif sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Aspek Komunikasi Digital Transparan dan Responsif

Sumber: Hasil Analisis Peneliti Berdasarkan Data Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi (2026).

Setelah Gambar 1, dapat dipahami bahwa komunikasi digital yang diterapkan SMA Nurul Jadid dibangun melalui dua dimensi utama, yaitu transparansi dan responsivitas. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi, publikasi kegiatan secara rutin, serta penyampaian informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, responsivitas diwujudkan melalui kecepatan dalam merespons pertanyaan masyarakat, pemberian klarifikasi terhadap isu yang berkembang, dan terciptanya interaksi dua arah melalui berbagai platform digital. Kedua dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Berdasarkan keseluruhan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat dipahami bahwa komunikasi digital yang diterapkan oleh SMA Nurul Jadid tidak sekadar berfungsi sebagai media penyebaran informasi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam membangun hubungan yang harmonis antara sekolah dan masyarakat. Transparansi tercermin melalui keterbukaan informasi yang akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan, sedangkan responsivitas diwujudkan melalui kecepatan dan ketepatan sekolah dalam merespons kebutuhan informasi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi dan responsivitas komunikasi digital yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Dengan demikian, optimalisasi komunikasi digital yang transparan dan responsif menjadi salah satu strategi utama humas SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0.

### **Penguatan Citra Lembaga melalui Konten Digital yang Kredibel**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan citra lembaga di SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep dilakukan melalui penyajian konten digital yang kredibel, autentik, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Konten digital yang dipublikasikan meliputi dokumentasi kegiatan pembelajaran, prestasi akademik dan nonakademik siswa, kegiatan keagamaan, program sekolah, serta informasi penerimaan peserta didik baru. Berdasarkan analisis dokumentasi media sosial sekolah selama periode penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar unggahan berisi dokumentasi kegiatan yang disertai keterangan waktu, lokasi, dan deskripsi kegiatan secara jelas. Beberapa konten yang memperoleh respons tinggi dari masyarakat antara lain publikasi prestasi siswa pada ajang Kompetisi Sains Madrasah tingkat kabupaten, kegiatan Haflatul Imtihan, program bakti sosial siswa, serta dokumentasi kelulusan siswa yang diterima di perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tim humas sekolah, diperoleh informasi bahwa setiap konten yang dipublikasikan harus melalui proses seleksi dan verifikasi terlebih dahulu agar sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pihak sekolah menghindari publikasi yang bersifat berlebihan atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya karena dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

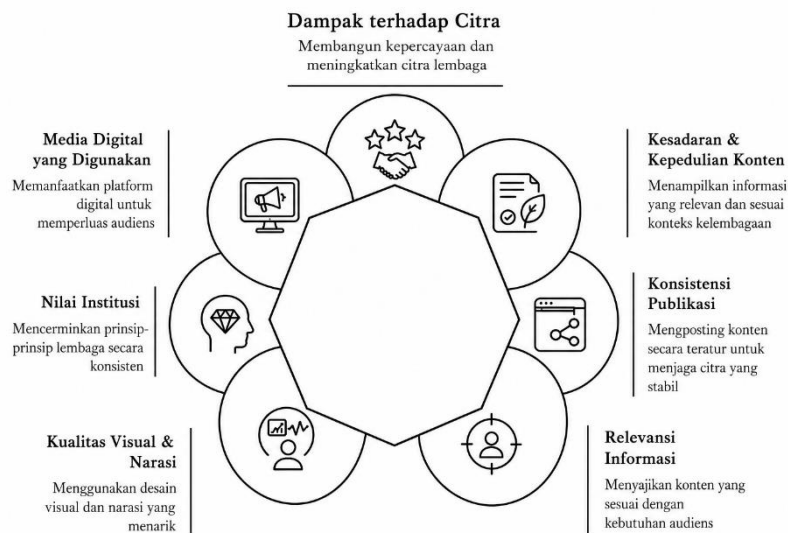
*"Kami selalu memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan. Prestasi siswa, kegiatan sekolah, maupun program lainnya harus memiliki bukti dokumentasi yang jelas sebelum dipublikasikan. Kami tidak ingin membuat konten yang berlebihan karena kepercayaan masyarakat jauh lebih penting daripada sekadar meningkatkan jumlah tayangan di media sosial,"* (Wawancara Tim Humas, 18 Februari 2026).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu orang tua siswa yang mengaku sering mengikuti informasi sekolah melalui media sosial. Menurutnya, dokumentasi kegiatan yang ditampilkan secara konsisten membuat masyarakat lebih yakin terhadap kualitas dan kredibilitas sekolah.

*"Saya sering melihat kegiatan sekolah melalui Instagram dan Facebook. Yang membuat kami percaya adalah karena yang ditampilkan memang sesuai dengan kenyataan. Prestasi siswa, kegiatan pesantren, maupun program sekolah selalu ada dokumentasinya sehingga kami yakin bahwa sekolah benar-benar aktif dan berkembang,"* (Wawancara Orang Tua Siswa, 20 Februari 2026).

Temuan wawancara tersebut didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa akun media sosial SMA Nurul Jadid secara aktif mempublikasikan berbagai aktivitas sekolah dengan kualitas visual yang baik dan narasi yang informatif. Selama periode observasi, peneliti menemukan bahwa rata-rata terdapat empat hingga enam unggahan setiap minggu yang berisi kegiatan akademik, keagamaan, dan prestasi siswa. Selain itu, beberapa unggahan memperoleh respons positif dari masyarakat berupa komentar apresiatif, peningkatan jumlah interaksi, serta penyebaran ulang informasi oleh wali murid dan alumni. Kondisi ini menunjukkan bahwa konten yang dipublikasikan tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana pembentukan persepsi positif terhadap lembaga.

Data dokumentasi juga menunjukkan adanya hubungan antara kredibilitas konten dan meningkatnya kepercayaan masyarakat. Hal ini terlihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat dalam kegiatan sekolah, tingginya keterlibatan wali murid pada forum komunikasi sekolah, serta meningkatnya jumlah pendaftar peserta didik baru dalam beberapa tahun terakhir. Informasi mengenai prestasi siswa, kegiatan keagamaan, dan program sekolah yang dipublikasikan secara konsisten menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat dalam menilai kualitas lembaga. Berdasarkan hasil analisis data tersebut, diperoleh komponen utama yang membentuk citra positif lembaga melalui konten digital sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Penguatan Citra Lembaga Melalui Konten Digital yang Kredibel  
Sumber: Hasil Analisis Peneliti Berdasarkan Data Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi (2026).

Berdasarkan Gambar 2, penguatan citra lembaga dibangun melalui empat komponen utama, yaitu keakuratan informasi, autentisitas konten, konsistensi publikasi, dan relevansi pesan yang disampaikan kepada masyarakat. Keempat komponen tersebut menghasilkan persepsi positif terhadap kualitas lembaga yang selanjutnya membentuk kepercayaan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kredibilitas konten tidak hanya ditentukan oleh kualitas visual, tetapi juga oleh kesesuaian informasi dengan kondisi nyata yang dapat diverifikasi oleh masyarakat. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kredibilitas konten digital yang dipublikasikan, semakin kuat pula citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Berdasarkan keseluruhan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat dipahami bahwa penguatan citra lembaga melalui konten digital yang kredibel merupakan strategi humas yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan oleh SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep. Konten digital berfungsi sebagai representasi identitas lembaga sekaligus media untuk menunjukkan kualitas pendidikan yang dimiliki. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat tidak hanya dibangun melalui frekuensi publikasi, tetapi juga melalui keakuratan, keaslian, dan konsistensi konten yang disajikan. Oleh karena itu, kredibilitas konten digital menjadi faktor penting dalam memperkuat citra lembaga dan mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0.

### **Pembangunan Relasi Dan Partisipasi Publik Secara Kolaboratif**

#### **Pembangunan Relasi dan Partisipasi Publik Secara Kolaboratif**

Pembangunan relasi dan partisipasi publik secara kolaboratif di SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep dilakukan melalui keterlibatan aktif orang tua, alumni, tokoh masyarakat, dan komite sekolah dalam berbagai program kelembagaan. Berdasarkan dokumentasi kegiatan humas tahun 2025, sekolah secara rutin melaksanakan rapat wali murid setiap semester, kegiatan istigash dan pengajian bersama masyarakat setiap bulan, program bakti sosial yang melibatkan warga sekitar, serta forum komunikasi sekolah yang difasilitasi melalui grup WhatsApp wali murid. Data observasi menunjukkan bahwa rata-rata kehadiran orang tua dalam kegiatan rapat mencapai sekitar 85%, sedangkan keterlibatan masyarakat pada kegiatan sosial dan keagamaan berada pada kisaran 70–80% dari jumlah undangan yang disebarkan sekolah. Tingkat partisipasi tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara sekolah dan masyarakat tidak hanya bersifat formal, tetapi telah berkembang menjadi

kemitraan yang aktif dan berkelanjutan. Indikator keterlibatan masyarakat terlihat dari kehadiran dalam kegiatan, pemberian saran terhadap program sekolah, partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta kontribusi tenaga dan dukungan moral dalam berbagai kegiatan pendidikan.

Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat menjadi bagian penting dalam strategi mempertahankan kepercayaan publik. Informan menyatakan: *"Kami selalu melibatkan wali murid, alumni, dan tokoh masyarakat dalam berbagai kegiatan sekolah. Setiap program besar selalu kami komunikasikan terlebih dahulu agar masyarakat merasa menjadi bagian dari sekolah, bukan hanya sebagai penerima informasi."* (Wawancara Humas, 12 Februari 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hubungan yang dibangun sekolah bersifat partisipatif dan menempatkan masyarakat sebagai mitra strategis dalam pengembangan lembaga. Keterlibatan tersebut tidak hanya meningkatkan dukungan terhadap program sekolah, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial lembaga di tengah masyarakat.

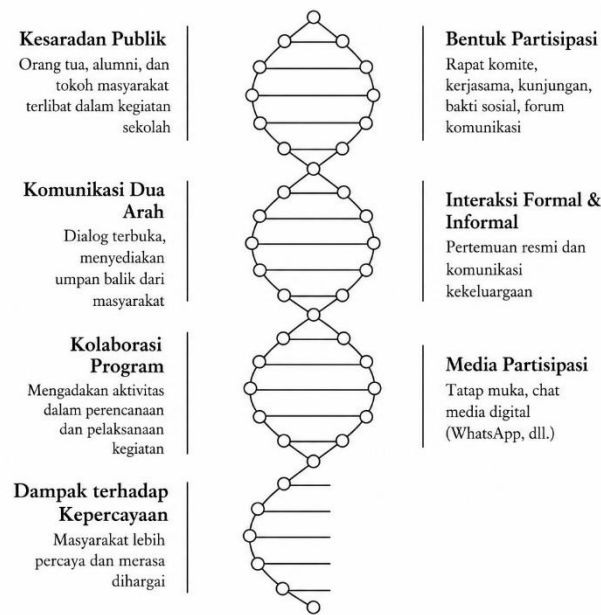
Perspektif serupa juga disampaikan oleh salah satu wali murid yang menyatakan: *"Kami merasa dekat dengan sekolah karena sering diajak berdiskusi dan dilibatkan dalam kegiatan. Ketika ada program baru, pihak sekolah biasanya meminta masukan terlebih dahulu sehingga kami merasa dihargai."* (Wawancara Wali Murid, 18 Februari 2025).

Sementara itu, seorang tokoh masyarakat menjelaskan: *"Hubungan sekolah dengan masyarakat cukup baik. Sekolah sering mengundang masyarakat dalam kegiatan keagamaan dan sosial sehingga komunikasi tetap terjaga dan masyarakat lebih percaya terhadap program-program sekolah."* (Wawancara Tokoh Masyarakat, 20 Februari 2025).

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat tidak hanya menghasilkan dukungan administratif, tetapi juga membangun kedekatan emosional yang menjadi fondasi terbentuknya kepercayaan publik. Kepercayaan muncul karena masyarakat merasakan adanya ruang dialog, penghargaan terhadap aspirasi, serta kesempatan untuk berkontribusi secara langsung terhadap pengembangan sekolah.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa komunikasi antara sekolah dan masyarakat berlangsung melalui jalur formal maupun informal. Selain forum rapat dan kegiatan resmi, interaksi juga terjadi melalui grup WhatsApp wali murid yang aktif digunakan untuk menyampaikan informasi dan menerima

masukan. Dari dokumentasi yang dianalisis, tercatat lebih dari 60 usulan dan masukan dari orang tua selama satu tahun akademik, dengan sebagian besar berkaitan dengan kegiatan pembelajaran, kedisiplinan siswa, dan program pengembangan karakter. Beberapa masukan tersebut kemudian diakomodasi menjadi program sekolah, seperti peningkatan intensitas komunikasi perkembangan siswa dan penambahan kegiatan pembinaan keagamaan. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat tidak bersifat simbolis, melainkan memberikan pengaruh nyata terhadap proses pengambilan keputusan di lingkungan sekolah.



**Gambar 3.** Tingkat dan Bentuk Partisipasi Publik dalam Program SMA Nurul Jadid Pragaan Sumenep

Sumber: Hasil Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi Peneliti (2025)

Gambar 3 menunjukkan bahwa bentuk partisipasi masyarakat mencakup empat dimensi utama, yaitu kehadiran dalam kegiatan sekolah, pemberian masukan terhadap program, keterlibatan dalam pelaksanaan kegiatan, serta dukungan sosial dan moral terhadap lembaga. Secara analitis, visualisasi tersebut memperlihatkan bahwa partisipasi tidak berhenti pada aspek kehadiran fisik, tetapi berkembang menjadi keterlibatan substantif dalam proses pengembangan sekolah. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi intensitas keterlibatan masyarakat, semakin kuat pula hubungan sosial dan tingkat kepercayaan yang terbentuk antara masyarakat dan lembaga pendidikan.

Berdasarkan keseluruhan data yang diperoleh, dapat ditegaskan bahwa pembangunan relasi dan partisipasi publik secara kolaboratif di SMA

Nurul Jadid merupakan strategi humas yang dilaksanakan secara terencana dan berkelanjutan. Keterlibatan masyarakat diwujudkan melalui berbagai forum komunikasi, kegiatan sosial-keagamaan, serta mekanisme penyampaian aspirasi yang terbuka. Data penelitian menunjukkan bahwa tingginya tingkat partisipasi masyarakat berkontribusi terhadap terbentuknya rasa memiliki (*sense of belonging*), meningkatnya dukungan terhadap program sekolah, serta menguatnya kepercayaan publik terhadap lembaga. Dengan demikian, relasi kolaboratif dapat dipahami sebagai salah satu faktor strategis yang berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0 terbentuk melalui integrasi tiga komponen utama, yaitu komunikasi digital yang transparan dan responsif, penguatan citra melalui konten digital yang kredibel, serta pembangunan relasi kolaboratif dengan publik (Ariani & Reflianto, 2024). Temuan ini memperkuat konsep *two-way symmetrical communication* dari Grunig yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang seimbang antara organisasi dan publik, namun dalam konteks penelitian ini ditemukan bahwa pola komunikasi tersebut tidak hanya bersifat simetris secara ideal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kecepatan respon digital dan kemampuan institusi dalam mengelola arus informasi real-time. Kondisi ini menunjukkan bahwa teori komunikasi dua arah perlu diperluas dalam konteks Society 5.0, karena dimensi teknologi dan kecepatan respons menjadi variabel yang semakin menentukan kualitas hubungan antara lembaga dan masyarakat (Puspitasari & Salimu, 2025).

Pada aspek komunikasi digital, temuan penelitian mengindikasikan bahwa transparansi dan responsivitas tidak hanya berfungsi sebagai praktik komunikasi, tetapi juga sebagai mekanisme pembentukan kepercayaan yang bersifat dinamis (Walibuana & Rakhman, 2025). Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler bahwa kepercayaan publik terbentuk dari konsistensi dan kejujuran komunikasi, namun penelitian ini memperdalamnya dengan menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh isi pesan, tetapi juga oleh waktu respons dan intensitas interaksi digital. Data wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keterlambatan respons terhadap pertanyaan masyarakat dapat menurunkan persepsi kredibilitas lembaga, sedangkan respons cepat melalui media WhatsApp dan Instagram memperkuat persepsi keterbukaan institusi. Dengan demikian, faktor yang memengaruhi temuan ini

tidak hanya berasal dari strategi komunikasi itu sendiri, tetapi juga dari kesiapan sumber daya manusia humas, infrastruktur digital, serta budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan teknologi (Irhamdhika et al., 2025).

Pada aspek penguatan citra melalui konten digital yang kredibel, temuan penelitian ini memperluas pandangan Wilcox mengenai pentingnya konsistensi pesan dalam membangun citra organisasi. Dalam konteks SMA Nurul Jadid, kredibilitas konten tidak hanya ditentukan oleh konsistensi dan akurasi pesan, tetapi juga oleh autentisitas visual, keterhubungan konten dengan realitas lapangan, serta keterlibatan audiens dalam merespons konten tersebut. Hasil analisis dokumentasi menunjukkan bahwa publikasi kegiatan sekolah yang disertai foto, video, dan narasi yang sesuai kondisi nyata lebih banyak mendapatkan respons positif dari masyarakat dibandingkan konten yang bersifat formal tanpa konteks sosial yang kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa pembentukan citra tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi dan interaksi publik terhadap konten digital yang disajikan. Secara teoritis, temuan ini memperkaya konsep citra lembaga dengan menambahkan dimensi interaktivitas digital sebagai faktor pembentuk kepercayaan publik di era Society 5.0 (Mila, 2025).

Pada aspek relasi dan partisipasi publik, penelitian ini mengonfirmasi sekaligus mengembangkan konsep stakeholder engagement dari Freeman. Jika sebelumnya keterlibatan stakeholder dipahami sebagai proses partisipatif dalam pengambilan keputusan organisasi, maka dalam konteks penelitian ini ditemukan bahwa keterlibatan masyarakat di SMA Nurul Jadid tidak hanya bersifat formal, tetapi juga emosional dan kultural. Data wawancara menunjukkan bahwa rasa dilibatkan dalam kegiatan sekolah menumbuhkan sense of belonging yang kuat, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Faktor yang memengaruhi kuatnya partisipasi ini antara lain adalah keterbukaan sekolah dalam menerima masukan, intensitas komunikasi dua arah, serta konsistensi pelibatan masyarakat dalam kegiatan rutin maupun strategis. Dengan demikian, partisipasi publik tidak hanya menjadi instrumen legitimasi, tetapi juga menjadi mekanisme sosial yang memperkuat hubungan jangka panjang antara lembaga dan masyarakat (Jordan et al., 2025).

Temuan penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas pemahaman bahwa strategi humas di era Society 5.0 tidak dapat dijelaskan hanya melalui pendekatan komunikasi klasik, tetapi harus

mempertimbangkan integrasi antara kecepatan digital, kredibilitas konten berbasis realitas, dan keterlibatan emosional masyarakat (Yasah et al., 2024). Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah memberikan model strategi humas yang lebih aplikatif bagi lembaga pendidikan, yaitu bahwa penguatan kepercayaan publik harus dibangun melalui sistem komunikasi yang responsif, pengelolaan konten yang autentik, serta penguatan relasi sosial yang partisipatif. Implikasi praktis lainnya menunjukkan bahwa kelemahan pada salah satu aspek, misalnya lambatnya respons digital atau rendahnya keterlibatan masyarakat dapat secara langsung menurunkan tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, strategi humas yang efektif harus bersifat terintegrasi, adaptif, dan berbasis pada penguatan hubungan jangka panjang antara lembaga dan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Temuan terpenting dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi humas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat di era Society 5.0 tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui integrasi tiga aspek utama, yaitu komunikasi digital yang transparan dan responsif, penguatan citra lembaga melalui konten digital yang kredibel, serta pembangunan relasi dan partisipasi publik secara kolaboratif. Hikmah yang dapat diambil adalah bahwa kepercayaan masyarakat tidak hanya dibangun melalui penyampaian informasi, tetapi juga melalui keterbukaan, konsistensi, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam kehidupan lembaga. Kepercayaan yang kuat terbentuk ketika masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga merasakan kehadiran dan kepedulian lembaga dalam menjalin hubungan yang berkelanjutan.

Dari sisi kekuatan tulisan, penelitian ini memberikan kontribusi keilmuan dengan menawarkan perspektif yang lebih integratif dalam kajian humas di era Society 5.0. Penelitian ini tidak hanya menekankan pada aspek komunikasi digital semata, tetapi juga mengaitkannya dengan kredibilitas konten dan partisipasi publik sebagai variabel yang saling berkaitan. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif yang diperkaya dengan grounded research memungkinkan munculnya temuan yang kontekstual dan berbasis realitas lapangan. Kontribusi lainnya terletak pada upaya memperbaharui pendekatan humas dari yang semula bersifat satu arah menjadi lebih partisipatif, kolaboratif, dan berorientasi pada hubungan jangka panjang antara lembaga dan masyarakat.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini terbatas pada satu lokasi, yaitu SMA Nurul Jadid Pragaan

Sumenep, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan pada lembaga pendidikan lain dengan karakteristik yang berbeda. Kedua, keterbatasan pada variasi informan, seperti perbedaan usia, latar belakang sosial, dan tingkat keterlibatan, dapat memengaruhi keberagaman perspektif yang diperoleh. Ketiga, metode yang digunakan lebih menekankan pada pendekatan kualitatif, sehingga belum mampu memberikan gambaran kuantitatif yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengakomodasi variasi responden yang lebih beragam dari segi gender, usia, dan latar belakang sosial, serta menggunakan metode campuran atau survei kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Hasil penelitian lanjutan diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan humas yang lebih tepat sasaran dan efektif dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R. Q., & Rifa'i, M. (2025). Public Relations Strategy: Perencanaan Produksi Bahan Informasi Pendidikan Guna Mewujudkan Program Digitalisasi Aplikatif Yang Efektif Di Sdn Klampokan Besuk Probolinggo. (*Jpkm*) *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(03), 88–105.
- Algiffari, B. A., Akhyar, T., & Nurprameswari, S. (2025). Strategi Public Relations Dalam Mengatasi Reputasi Negatif Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 5(2), 185–194.
- Ariani, F., & Reflianto, R. (2024). Literature Review: Analisis Peran Humas Menerapkan Komunikasi Dua Arah Dalam Membangun Kemitraan Sekolah Dan Masyarakat. *Journal Education And Islamic Studies*, 2(2), 105–118.
- Chand, S. P. (2025). Methods Of Data Collection In Qualitative Research: Interviews, Focus Groups, Observations, And Document Analysis. *Advances In Educational Research And Evaluation*, 6(1), 303–317.
- Damanik, E. R., Farina, T., & Nugraha, S. (2025). Krisis Partisipasi Publik Dalam Pembentukan Undang-Undang Di Indonesia: Problematika Hak Konstitusional Dan Pengabaian Aspirasi Rakyat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(2), 2518–2540.
- Erlin, E., Andriani, L., Andriani, D., Nurmaya, N., Wahyuningsih, A., Febrianti, I., & Rahmatul Burhan, M. (2024). Peran Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Di Lembaga Pendidikan. *Journal Of Governance And Public Administration*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.70248/Jogapa.V2i1.1504>

- Furidha, B. W. (2023). Comprehension Of The Descriptive Qualitative Research Method: A Critical Assessment Of The Literature. *Acitya Wisesa: Journal Of Multidisciplinary Research*, 1–8.
- Haromain, M. S. (2023). Peran Humas Dan Manajemen Opini Publik Di Smp-Sma Al Binaa Islamic Boarding School. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 3(3), 545–552.
- Himam, M. K., & Anam, S. (2026). Teknik Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif: Strategi Dan Implementasi. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1688–1696.
- Irhamdhika, G., El Hidayah, N. I., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). Krisis Kepercayaan Publik: Fenomena# Kaburajadulu Dan Peran Humas Pemerintah Dalam Merespons Cancel Culture. *Jurnal Public Relations (J-Pr)*, 6(1), 7–15.
- Irwan, M., & Misidawati, D. N. (2025). Peran Media Sosial Dalam Meningkatkan Efektivitas Public Relations Institusi Pendidikan Tinggi. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(6), 2344–2360.
- Jannah, U. Q., Rifa'i, Moh, Annisa, T. N., Darina, A. N., & Holifah, H. (2024). Organizational Communication Strategy For Public Trust Excellence In Education: Focus On Building Trust. *Proceeding Of International Conference On Education, Society And Humanity*, 2(2), 658–666.
- Jordan, A. S., Juana, S. R., Atmaja, W. T., & Effendy, A. A. (2025). Membangun Citra Sekolah Yang Positif Melalui Konten Media Sosial Yang Kreatif. *Attamkiim: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 125–132.
- Lando, F. (2025). Peran Strategis Humas Sekolah Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Publik Melalui Etika Komunikasi Di Era Digital. *Bersatu: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, 3(6), 84–96.
- Lim, W. M. (2025). What Is Qualitative Research? An Overview And Guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(2), 199–229.
- Lubis, A. H., Solehuddin, M. S., Wijayanti, B., & Chairudin, A. (2025). Strategi Konten Media Sosial Dalam Public Relations Untuk Siswa Smp Sebagai Upaya Meningkatkan Literasi Digital. *Journal Of Public Relations*, 1(1), 37–48.
- Mila, A. (2025). *Komunikasi Organisasi Dalam Mempertahankan Citra Dan Kepercayaan Publik Terhadap Yayasan Payungi Smart Madani Kota Metro*. Uin Raden Intan Lampung.

- Permana, M. U. A. (2025). Perubahan Kepemimpinan Dalam Lembaga Pendidikan Islam: Dampak Krisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Dan Keberlanjutan. *Visionaria: Journal Of Educational Innovation Management*, 1(1), 51–69.
- Preiser, R., García, M. M., Hill, L., & Klein, L. (2021). Qualitative Content Analysis. In *The Routledge Handbook Of Research Methods For Social-Ecological Systems* (Pp. 270–281). Routledge.
- Puspitasari, E., & Salimu, S. A. (2025). Dinamika Masyarakat Dan Kebudayaan Terhadap Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (J-Diteksi)*, 4(1), 52–57.
- Rintaningrum, R., Makmur, M., Sari, M. E., Munawar, S., Wulandari, S., & Aji, Y. A. (2025). Konseptualisasi Strategi Komunikasi Islam Dalam Merespons Isu Negatif Terhadap Lembaga Pendidikan Keislaman Di Era Digital. *Jurnal An-Nasyr: Jurnal Dakwah Dalam Mata Tinta*, 12(1), 15–30.
- Supriono, A. A., Haridah, F., & Supratman, S. (2025). Pendekatan Ilmu Humaniora Terhadap Transformasi Nilai Sosial Dalam Masyarakat Berbasis Teknologi Digital. *Perseptif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(4), 156–165.
- Suriadi, H. (2025). Krisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Lembaga Publik Di Era Disinformasi Digital. *Journal Of Social, Educational And Religious Studies*, 1(1), 38–52.
- Susanty, S. (2024). Pemberdayaan Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pendidikan Menuju Sekolah Bermutu. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(2), 221–238.
- Walibuana, A., & Rakhman, S. (2025). Integrated Marketing Communications (Imc) Terhadap Citra Perusahaan (Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai) Menurut Pandangan Teori Philip Kotler. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 3(2), 122–133.
- Yasah, A. D., Ajuj, S. S., Fardani, L. K. A., & Ikaningtyas, M. (2024). Keterlibatan Pemangku Kepentingan Dalam Perencanaan Dan Pengembangan Bisnis Berkelanjutan. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 2(4).