eISSN 3090-174X & pISSN 3090-1367
Vol. 2, No. 4, Tahun 2026
doi.org/10.63822/dqxf9f26
Hal. 8550-8561

Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Beranda Jurnal https://indojurnal.com/index.php/jisoh

Keterbukaan tanpa Melepas Identitas: Pengelolaan Kesan Yayasan India Muslim Selatan Sumut di Kota Medan

Nazwa Mahira[1], Ainol Mardhiah[2], Taufik Abdullah[3], Zahari[4], Masriadi Sambo[5]
Ilmu Komunikasi, Fakultasi Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Malikussaleh, Aceh[1,2,3,4,5]

*Email: nazwamahira72@gmail.com, ainol.mardhiah@unimal.ac.id, taufik.abdullah@unimal.ac.id, zahari@unimal.ac.id, dimas@unimal.ac.id

Diterima: 01-11-2026 | Disetujui: 05-11-2026 | Diterbitkan: 07-11-2026

ABSTRACT

The diversity of multicultural societies requires socio-religious organizations to maintain their identities while building open relationships with people from different backgrounds. This study aims to describe and analyze the implementation of impression management by Yayasan India Muslim Selatan Sumut in maintaining an inclusive image in Medan City. This study employs a qualitative approach with a descriptive method. The informants consisted of seven individuals, comprising four internal informants and three external informants, selected through purposive sampling. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation. The data were then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the foundation implements five impression management strategies: ingratiation, self-promotion, exemplification, intimidation, and supplication. The most prominent strategies are ingratiation, demonstrated through friendliness and social closeness; self-promotion, through the introduction of the foundation's identity and publication of its activities; and exemplification, through socio-religious services. Meanwhile, intimidation is reflected in organizational firmness and adherence to religious principles, while supplication is demonstrated through the acknowledgment of limited resources. The foundation builds an inclusive image by maintaining its Indian Muslim identity while opening its activities and services to people from different ethnic and religious backgrounds. This study concludes that impression management requires open communication and consistent social actions to strengthen public acceptance.

Keywords: *Impression Management, Inclusive Image, Socio-religious organization, Multicultural society, Yayasan India Muslim Selatan Sumut.*

ABSTRAK

Keberagaman masyarakat multikultural menuntut organisasi sosial-keagamaan untuk mempertahankan identitas sekaligus membangun hubungan yang terbuka dengan kelompok masyarakat berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *impression management* Yayasan India Muslim Selatan Sumut dalam menjaga citra inklusif di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Informan berjumlah tujuh orang, terdiri atas empat informan internal dan tiga informan eksternal yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yayasan menerapkan lima strategi *impression management*, yaitu *ingratiation*, *self-promotion*, *exemplification*, *intimidation*, dan *supplication*. Strategi yang paling menonjol adalah *ingratiation* melalui keramahan dan kedekatan sosial, *self-promotion* melalui pengenalan identitas serta publikasi kegiatan, dan *exemplification* melalui pelayanan sosial-keagamaan. Sementara itu, *intimidation* terlihat dalam ketegasan organisasi dan prinsip keagamaan, sedangkan *supplication* tampak melalui pengakuan keterbatasan sumber daya.

Citra inklusif dibangun dengan mempertahankan identitas India Muslim sekaligus membuka kegiatan dan pelayanan bagi masyarakat lintas etnis dan agama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan kesan perlu didukung oleh keterbukaan komunikasi dan konsistensi tindakan sosial untuk memperkuat penerimaan masyarakat.

Kata kunci: I*mpression Management*, Citra Inklusif, Organisasi Sosial-keagamaan, Masyarakat Multikultural, Yayasan India Muslim Selatan Sumut.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Mahira, N. ., Mardhiah, A., Abdullah, T. ., Zahari, & Sambo, M. (2026). Keterbukaan Tanpa Melepas Identitas: Pengelolaan Kesan Yayasan India Muslim Selatan Sumut di Kota Medan. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(4), 8550-8561. https://doi.org/10.63822/dqxf9f26

PENDAHULUAN

Mobilitas manusia dan interaksi antarbudaya telah membentuk masyarakat yang semakin beragam dari segi etnis, agama, bahasa, dan budaya. Perpindahan penduduk tidak hanya memengaruhi komposisi demografis, tetapi juga memperluas hubungan sosial antarkelompok dengan latar belakang yang berbeda. International Organization for Migration mencatat bahwa jumlah migran internasional mencapai sekitar 281 juta jiwa pada 2020 atau 3,6% dari populasi dunia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberagaman menjadi bagian penting dalam dinamika kehidupan sosial masyarakat modern (McAuliffe, 2024).

Keberagaman sosial menuntut setiap kelompok dan organisasi untuk membangun komunikasi yang mampu menciptakan pemahaman serta penerimaan dari masyarakat. Identitas budaya dan agama menjadi bagian penting yang membedakan suatu kelompok, tetapi penyampaiannya perlu memperhatikan kondisi sosial di sekitarnya. Organisasi yang membawa identitas tertentu perlu menunjukkan keterbukaan melalui komunikasi dan aktivitas sosial agar masyarakat tidak memandangnya sebagai kelompok yang eksklusif. Kemampuan membangun hubungan dengan kelompok berbeda menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan penerimaan sosial.

Indonesia memiliki karakter masyarakat multikultural yang ditandai oleh keberagaman suku, agama, dan budaya. Kondisi tersebut menjadikan interaksi antarkelompok sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari sekaligus membutuhkan upaya untuk menjaga keharmonisan sosial. Kota Medan menjadi salah satu contoh lingkungan perkotaan yang memperlihatkan pertemuan berbagai identitas etnis dan agama. Keberagaman tersebut menghadirkan peluang kerja sama, tetapi juga berpotensi menimbulkan prasangka dan kesalahpahaman ketika kelompok masyarakat tidak membangun komunikasi yang terbuka (Siregar et al., 2026).

Sejarah perkembangan Kota Medan tidak terlepas dari kehadiran berbagai kelompok etnis, termasuk komunitas India yang berkembang melalui aktivitas perkebunan tembakau di Sumatera Timur pada masa kolonial. Pada akhir abad ke-19, masyarakat India datang ke wilayah Deli dan sebagian bekerja sebagai buruh perkebunan. Seiring perkembangannya, mereka membentuk komunitas yang menetap dan membangun kehidupan sosial serta budaya di Kota Medan. Keberadaan komunitas tersebut menjadi bagian dari sejarah keberagaman masyarakat Medan (Harahap, 2019).

Perkembangan komunitas India Muslim di Kota Medan juga ditandai dengan pembangunan pusat kegiatan keagamaan. Komunitas tersebut memperoleh tanah dari Sultan Deli yang kemudian berkembang menjadi kawasan Kampung Madras. Masjid Jamik yang dibangun pada 1887 dan Masjid Ghaudiyah menjadi bagian penting dari perkembangan kehidupan keagamaan masyarakat India Muslim. Kedua masjid tersebut tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah, tetapi juga menjadi pusat aktivitas keagamaan dan sosial komunitas (Harahap et al., 2021).

Keberadaan komunitas dan pusat kegiatan keagamaan tersebut mendorong terbentuknya Yayasan India Muslim Selatan Sumut sebagai organisasi sosial-keagamaan yang mengelola berbagai kepentingan komunitas India Muslim, termasuk Masjid Jamik dan Masjid Ghaudiyah. Yayasan ini memiliki identitas etnis, budaya, dan agama yang menjadi ciri khas organisasinya. Identitas tersebut perlu diimbangi dengan keterbukaan komunikasi agar masyarakat tidak memandang yayasan hanya berorientasi pada kepentingan kelompok internal. Kegiatan pendidikan Islam, tahfiz Al-Qur'an, pembinaan mualaf, dan aktivitas keagamaan menjadi bagian dari peran yayasan dalam membangun hubungan sosial dengan masyarakat (Ningrum & Dahlan, 2022).

Yayasan India Muslim Selatan Sumut menjalankan berbagai kegiatan sosial, keagamaan, dan

kemasyarakatan yang melibatkan masyarakat dengan latar belakang berbeda. Aktivitas seperti pengajian rutin, buka puasa bersama, pembinaan mualaf, dan pelayanan sosial memberikan ruang bagi yayasan untuk menunjukkan keterbukaan serta kepedulian terhadap lingkungan sekitarnya. Citra inklusif dalam penelitian ini dipahami sebagai persepsi masyarakat terhadap kemampuan yayasan dalam mempertahankan identitas India Muslim sekaligus membangun komunikasi, memberikan pelayanan, dan menjalin hubungan sosial tanpa membatasi keterlibatan kelompok lain. Komunikasi yang terbuka dan perilaku organisasi yang menghargai keberagaman turut mendukung terbentuknya budaya organisasi inklusif (Wisang et al., 2025).

Pengelolaan kesan (impression management) menjadi perspektif yang relevan untuk memahami cara organisasi membentuk persepsi masyarakat melalui komunikasi dan tindakan yang ditampilkan. Jones dan Pittman (1982) mengemukakan lima strategi pengelolaan kesan, yaitu *Ingratiation*, *Self-Promotion*, *Exemplification*, *Intimidation*, dan *Supplication*. Kelima strategi tersebut menjelaskan upaya organisasi dalam menampilkan keramahan, kemampuan, keteladanan, ketegasan, serta kebutuhan terhadap dukungan. Kerangka ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana Yayasan India Muslim Selatan Sumut mengelola komunikasi, perilaku pengurus, program organisasi, dan interaksi sosial dalam mempertahankan citra inklusif (Jones & Pittman, 1982).

Penelitian Mardhiah dan Puspasari (2022) berjudul Political Parties' Portrayal Attempts in Creating an Image of Aceh's Women Politicians membahas upaya pembentukan citra politik perempuan di Aceh melalui berbagai aktivitas dan pendekatan komunikasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pembentukan citra tidak hanya berkaitan dengan penyampaian pesan secara formal, tetapi juga melibatkan aktivitas nonformal yang dapat membangun persepsi masyarakat terhadap individu atau kelompok. Penelitian ini memiliki relevansi dengan kajian mengenai impression management Yayasan India Muslim Selatan Sumut karena sama-sama membahas upaya aktor dalam membentuk dan mempertahankan citra di hadapan publik. Perbedaannya terletak pada fokus kajian.

Penelitian lain dilakukan oleh Romadhan (2021) melalui kajian berjudul Manajemen Kesan Disparbudpora Sumenep dalam Membangun Citra Destinasi Wisata. Penelitian tersebut menganalisis pengelolaan kesan lembaga pemerintah melalui program, kegiatan, dan komunikasi untuk membangun citra destinasi wisata. Hasil penelitian memperlihatkan relevansi pengelolaan kesan dalam memahami cara organisasi membentuk persepsi publik melalui aktivitas yang ditampilkan. Perbedaan penelitian ini terletak pada karakteristik objek dan citra yang dikaji. Penelitian Romadhan berfokus pada lembaga pemerintah dan citra destinasi wisata, sedangkan penelitian ini mengkaji organisasi sosial-keagamaan berbasis etnis yang berupaya menjaga keterbukaan dan penerimaan sosial di tengah keberagaman masyarakat Kota Medan (Romadhan, 2021).

Kajian terdahulu memperlihatkan bahwa impression management telah digunakan untuk menganalisis pembentukan citra dalam konteks organisasi dan lembaga yang berbeda. Meskipun demikian, kajian mengenai penerapan strategi pengelolaan kesan pada organisasi sosial-keagamaan berbasis identitas etnis dalam menjaga citra inklusif di lingkungan multikultural masih memerlukan perhatian. Penelitian ini menawarkan fokus yang berbeda melalui kajian terhadap Yayasan India Muslim Selatan Sumut dengan memperhatikan komunikasi organisasi, program kegiatan, perilaku pengurus, dan interaksi sosial. Pengamatan terhadap unsur-unsur tersebut penting untuk memahami hubungan antara identitas organisasi dan penerimaan masyarakat terhadap keberadaan kelompok yang memiliki latar belakang budaya serta agama tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan impression

management Yayasan India Muslim Selatan Sumut dalam menjaga citra inklusif di lingkungan multikultural Kota Medan. Kajian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya komunikasi organisasi dan pengelolaan kesan dalam konteks organisasi sosial-keagamaan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi yayasan dalam mengembangkan komunikasi yang terbuka, memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta mempertahankan identitas budaya dan keagamaan tanpa menciptakan batas sosial dengan kelompok lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk memahami makna, pengalaman, dan tindakan sosial yang berkaitan dengan pengelolaan kesan dalam kondisi alamiah, bukan mengukur hubungan antarvariabel atau menghasilkan generalisasi (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian dilaksanakan di Masjid Jamik, Jalan Taruma, Kelurahan Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, yang menjadi tempat berdirinya Yayasan India Muslim Selatan Sumut sekaligus pusat kegiatannya. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam kegiatan serta komunikasi yayasan. Sebanyak tujuh informan dilibatkan, terdiri atas empat informan internal, yaitu ketua umum, ketua pembina, bendahara, dan pengelola media sosial yayasan, serta tiga informan eksternal, yaitu jamaah yang juga merupakan warga sekitar, mualaf binaan yayasan, dan Kepala Lingkungan IV Petisah Tengah.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder bersumber dari buku, artikel jurnal, arsip yayasan, unggahan media sosial, dan pemberitaan terkait. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap kegiatan yayasan dan interaksi sosial di Masjid Jamik, wawancara semi terstruktur, serta dokumentasi berupa foto kegiatan, arsip, publikasi, dan tangkapan layar media sosial. Wawancara berlangsung pada 28 Juli hingga 14 Agustus 2026, baik secara langsung maupun melalui panggilan video. Wawancara semi terstruktur memungkinkan peneliti mengembangkan pertanyaan sesuai dengan informasi yang muncul selama proses pengumpulan data (Sugiyono, 2020). Selanjutnya, data dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data dengan memilih informasi yang relevan dengan lima strategi pengelolaan kesan dan citra inklusif, penyajian data dalam bentuk uraian, kutipan wawancara, dan tabel, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan penelitian (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Yayasan India Muslim Selatan Sumut merupakan organisasi sosial-keagamaan yang tumbuh dari komunitas India Muslim di Kota Medan. Yayasan mengelola Masjid Jamik dan Masjid Ghaudiyah serta menyelenggarakan berbagai kegiatan sosial dan keagamaan. Identitas India Muslim tetap menjadi bagian dari karakter organisasi. Identitas tersebut terlihat melalui sejarah yayasan, pengelolaan masjid, penggunaan pakaian khas India dalam kegiatan tertentu, serta pengenalan kuliner India kepada masyarakat. Meskipun demikian, kegiatan yayasan tidak hanya ditujukan kepada komunitas India Muslim, tetapi juga melibatkan masyarakat dari berbagai latar belakang. Masjid Jamik menjadi pusat kegiatan yayasan sekaligus ruang interaksi antara pengurus, jamaah, warga sekitar, dan masyarakat dari luar komunitas. Kegiatan yang diselenggarakan meliputi pengajian umum, pendidikan tahfiz Al-Qur'an, pembinaan mualaf, pengobatan

gratis, pembagian makanan, dan penyaluran bantuan sosial. Aktivitas tersebut menjadi bagian dari upaya yayasan membangun hubungan dengan masyarakat luas. Praktik pengelolaan kesan yayasan selanjutnya dianalisis melalui lima strategi *impression management* Jones dan Pittman.

Ingratiation: Membangun Keramahan dan Kedekatan Sosial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *Ingratiation* dilakukan Yayasan India Muslim Selatan Sumut melalui sikap ramah, keterbukaan, pelayanan, dan pemeliharaan hubungan dengan masyarakat. Pengurus berupaya membangun kedekatan melalui kegiatan sosial dan komunikasi langsung dengan jamaah maupun warga sekitar. Ketua Pembina Yayasan menjelaskan bahwa yayasan berusaha terbuka dalam pengelolaan organisasi dan kegiatan masjid. Keterbukaan tersebut diwujudkan melalui kerja sama kegiatan pengobatan gratis dan pembagian nasi berkah setiap Jumat kepada masyarakat sekitar.

Ketua Umum Yayasan juga menekankan pentingnya kemampuan pengurus dalam menyesuaikan diri dengan karakter masyarakat. Ia menjelaskan, *"Masyarakat ini kan macam-macam dia punya karakter, tapi kita harus ikuti. Kita yang harus beradaptasi."* Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa pengurus menempatkan kemampuan beradaptasi sebagai bagian penting dalam membangun hubungan sosial. Pengurus juga diarahkan untuk mengedepankan kesabaran dan keramahan ketika menghadapi persoalan dalam interaksi dengan masyarakat.

Pengalaman informan eksternal memperkuat temuan tersebut. Jamaah sekaligus warga sekitar menilai pengurus yayasan bersikap ramah dan memberikan perhatian kepada jamaah. Ia merasa dirangkul karena pengurus tetap menghubunginya ketika tidak menghadiri kegiatan. Informan tersebut menjelaskan, *"Kalau satu kali dua kali enggak datang tuh ditanyain, 'mana sis, kok enggak datang?'"* Pengalaman serupa disampaikan oleh mualaf binaan yayasan. Menurutnya, pengurus berusaha mempertemukan peserta yang memiliki hubungan kurang baik agar mereka kembali berkomunikasi.Keterbukaan tersebut juga terlihat dari hubungan yayasan dengan lingkungan setempat. Kepala Lingkungan IV Petisah Tengah menyampaikan bahwa komunikasi antara yayasan dan pihak lingkungan berjalan baik. Pengurus biasanya menginformasikan kegiatan yang akan dilaksanakan. Ia juga menegaskan bahwa kegiatan yayasan terbuka bagi masyarakat umum dan tidak terbatas pada etnis India Muslim.

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi *Ingratiation* tidak hanya diwujudkan melalui keramahan dalam interaksi langsung, tetapi juga melalui upaya memelihara hubungan sosial secara berkelanjutan. Jones dan Pittman (1982) menjelaskan *Ingratiation* sebagai strategi untuk membangun kesan ramah, menyenangkan, dan mudah diterima oleh pihak lain. Dalam konteks penelitian ini, pengurus menerapkan strategi tersebut melalui kemampuan beradaptasi, perhatian terhadap jamaah, dan keterbukaan kegiatan. Penilaian informan eksternal memperlihatkan bahwa keramahan tersebut juga dirasakan oleh pihak di luar struktur organisasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Girsang et al. (2025) yang menunjukkan pentingnya pendekatan komunikasi persuasif dan penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat dalam komunikasi lembaga keagamaan. Dengan demikian, *Ingratiation* menjadi salah satu strategi yang dominan karena membantu yayasan membangun kedekatan sekaligus mengurangi jarak sosial antara organisasi dan masyarakat yang memiliki latar belakang berbeda.

Self-Promotion: Memperkenalkan Identitas dan Kontribusi Yayasan

Strategi *Self-Promotion* terlihat melalui upaya yayasan memperkenalkan keberadaan, sejarah,

identitas, program, dan kontribusi organisasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, pengurus menilai bahwa keberadaan yayasan sebelumnya belum dikenal secara luas. Kondisi tersebut mendorong kepengurusan saat ini untuk meningkatkan sosialisasi melalui hubungan kelembagaan, jaringan keagamaan, dan media sosial.

Ketua Umum Yayasan menjelaskan bahwa yayasan mulai memperkenalkan aktivitasnya kepada pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat. Sosialisasi juga dilakukan melalui masjid dan kegiatan pengajian. Pengurus memperkenalkan Masjid Jamik dan Masjid Ghaudiyah sebagai bagian dari sejarah komunitas India Muslim di Kota Medan. Selain itu, identitas budaya diperkenalkan melalui penggunaan pakaian khas India dalam kegiatan tertentu serta penyediaan makanan khas India ketika kegiatan berbuka puasa bersama pada bulan Ramadan.

Media sosial menjadi sarana penting dalam memperluas jangkauan informasi. Pengelola Media Sosial Yayasan menjelaskan bahwa yayasan menggunakan Instagram, Facebook, dan TikTok untuk memperkenalkan kegiatan organisasi. Facebook dimanfaatkan untuk menyiarkan pengajian secara langsung, sedangkan konten video pendek digunakan untuk menampilkan kegiatan sosial, pembinaan mualaf, dan peringatan hari besar Islam. Publikasi juga mencakup kegiatan pembagian sembako dan penyaluran bantuan kepada korban banjir di Aceh Tamiang.

Pengelola Media Sosial Yayasan menjelaskan bahwa media sosial membantu yayasan menjangkau masyarakat yang tidak dapat mengikuti kegiatan secara langsung di masjid. Menurutnya, publikasi melalui video pendek memungkinkan masyarakat mengetahui aktivitas yayasan ketika mengakses media sosial. Perubahan tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan media sosial tidak lagi terbatas pada dokumentasi kegiatan, tetapi juga menjadi sarana pengenalan organisasi kepada khalayak yang lebih luas. Dalam teori Jones dan Pittman (1982), *Self-Promotion* merupakan strategi untuk memperlihatkan kemampuan, pencapaian, dan kontribusi agar pihak lain menilai organisasi sebagai pihak yang kompeten. Praktik yayasan sesuai dengan strategi tersebut karena pengurus secara aktif memperkenalkan program, sejarah, dan aktivitas sosial-keagamaan kepada publik. Upaya ini juga memperlihatkan bahwa yayasan tidak hanya ingin dikenal berdasarkan identitas etnis dan agamanya, tetapi juga melalui kontribusi yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan Mardhiah dan Puspasari (2022), yang menjelaskan bahwa pembentukan citra dapat berlangsung melalui keterlibatan dalam kegiatan formal maupun nonformal. Namun, publikasi kegiatan tidak secara otomatis membuktikan terbentuknya citra inklusif. Informasi yang disampaikan melalui media sosial tetap perlu didukung oleh kegiatan dan pengalaman nyata masyarakat. Oleh karena itu, strategi *Self-Promotion* pada yayasan berperan memperluas pengetahuan publik mengenai keberadaan organisasi, sedangkan penerimaan masyarakat perlu dilihat melalui pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan yayasan.

***Exemplification*: Menampilkan Kepedulian dan Keteladanan melalui Tindakan**

Strategi *Exemplification* ditemukan melalui pelaksanaan program sosial-keagamaan, pelayanan kepada masyarakat, pembinaan umat, dan transparansi pengelolaan keuangan. Yayasan berupaya memperlihatkan komitmen serta kepedulian melalui kegiatan yang memberikan manfaat secara langsung. Salah satu program yang dijalankan adalah pendidikan tahfiz Al-Qur'an untuk anak-anak. Ketua Pembina Yayasan menjelaskan bahwa program tersebut telah berlangsung selama kurang lebih 13 tahun tanpa biaya. Yayasan juga menyediakan dan membiayai tenaga pengajar untuk mendukung keberlanjutan kegiatan.

Pendidikan tahfiz yayasan menyelenggarakan pembinaan mualaf yang telah berlangsung sekitar delapan tahun. Menurut Ketua Pembina Yayasan, program tersebut telah membina lebih dari 200 mualaf dari berbagai latar belakang etnis, seperti India, Tapanuli, Karo, dan Nias, termasuk peserta dari luar negeri. Program ini menunjukkan bahwa pelayanan yayasan tidak hanya diarahkan kepada masyarakat yang memiliki latar belakang India Muslim.

Kegiatan sosial lainnya mencakup pembagian nasi setiap Jumat, bantuan beras bagi mualaf binaan, pengobatan gratis, pembagian sembako pada bulan Ramadan, penyaluran daging kurban, dan bantuan bagi masyarakat yang mengalami musibah. Kepala Lingkungan IV Petisah Tengah membenarkan adanya pembagian sembako kepada masyarakat sekitar menjelang bulan Ramadan. Ia juga menceritakan keterlibatan yayasan dalam kegiatan perayaan Thaipusam di kawasan Kampung Madras. Pada kegiatan tersebut, yayasan turut menyediakan makanan dan minuman bagi rombongan umat Hindu yang melintas.

Praktik kepedulian juga terlihat melalui pendampingan terhadap peserta pembinaan mualaf. Mualaf Binaan Yayasan menjelaskan bahwa yayasan tidak hanya membantu proses awal seseorang memeluk agama Islam, tetapi juga memberikan pembinaan secara berkelanjutan. Ia memperoleh kesempatan untuk mengikuti pengajian, belajar membaca Al-Qur'an, dan bertanya mengenai materi keagamaan yang belum dipahami. Informan tersebut menyampaikan bahwa dirinya merasa nyaman mengikuti kegiatan dan tidak merasa terintimidasi ketika belajar.

Selain pelayanan sosial dan keagamaan, *Exemplification* terlihat melalui transparansi pengelolaan keuangan. Bendahara Yayasan menjelaskan bahwa informasi mengenai dana masuk dan keluar dari dua masjid ditampilkan melalui media informasi yang dapat dilihat jamaah. Pengelolaan dana juga mengikuti prosedur organisasi. Penerimaan bantuan dan penggunaan dana harus diketahui oleh pihak terkait serta dilaporkan kepada pembina. Praktik tersebut dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan yayasan. Jones dan Pittman (1982) menjelaskan *Exemplification* sebagai strategi untuk membangun kesan bermoral, peduli, dan memiliki komitmen melalui tindakan yang dapat menjadi teladan. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa yayasan menampilkan strategi tersebut melalui keberlanjutan program pendidikan, pembinaan mualaf, pelayanan sosial, hubungan lintas agama, dan transparansi keuangan.

Intimidation: Mempertahankan Ketegasan dan Prinsip Organisasi

Strategi *Intimidation* ditemukan dalam bentuk ketegasan yayasan ketika menjalankan aturan organisasi dan mempertahankan prinsip keagamaan. Namun, hasil penelitian tidak menunjukkan adanya pola ancaman atau tindakan yang sengaja dilakukan untuk menimbulkan rasa takut kepada masyarakat. Bentuk yang paling terlihat justru berkaitan dengan prosedur pengelolaan dana, batas kewenangan pengurus, dan penerapan nilai keagamaan. Bendahara Yayasan menjelaskan bahwa penggunaan dana yayasan harus mengikuti mekanisme persetujuan sesuai dengan jumlah pengeluaran. Pengeluaran dalam jumlah tertentu memerlukan persetujuan Ketua Umum Yayasan, sedangkan pengeluaran yang lebih besar harus memperoleh persetujuan Ketua Pembina Yayasan atau melalui musyawarah. Ketentuan tersebut menunjukkan adanya pembagian kewenangan dan pengawasan dalam pengelolaan organisasi.

Ketegasan juga terlihat dalam penerapan prinsip keagamaan. Ketua Umum Yayasan menjelaskan bahwa yayasan tetap menjalin hubungan dengan masyarakat Muslim maupun non-Muslim, tetapi hubungan tersebut harus tetap memperhatikan batas prinsip akidah yang dianut. Meskipun demikian, ia menegaskan bahwa pengurus perlu bersikap fleksibel dan tidak kaku ketika menghadapi masyarakat yang memiliki

karakter berbeda. Pengalaman mualaf binaan yayasan memperlihatkan bentuk ketegasan lainnya. Informan menjelaskan bahwa pengurus memberikan teguran kepada peserta pembinaan yang tidak menjalankan salat. Namun, teguran tersebut tidak membuatnya merasa tertekan ketika mengikuti kegiatan. Ia justru merasa nyaman karena tetap memiliki kesempatan untuk bertanya dan memperoleh pendampingan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa *Intimidation* dalam konteks yayasan lebih terlihat sebagai ketegasan normatif daripada penggunaan ancaman atau kekuasaan terhadap masyarakat. Jones dan Pittman (1982) menjelaskan *Intimidation* sebagai strategi untuk menampilkan kekuatan, ketegasan, atau otoritas. Pada penelitian ini, strategi tersebut muncul melalui penerapan aturan organisasi dan pemeliharaan prinsip keagamaan. Ketegasan tersebut tetap berjalan berdampingan dengan keterbukaan dalam hubungan sosial. Dengan demikian, *Intimidation* tidak menjadi strategi utama dalam pengelolaan kesan yayasan. Data yang diperoleh lebih banyak menunjukkan upaya mempertahankan aturan dan identitas organisasi tanpa menghilangkan sikap fleksibel dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini penting karena ketegasan organisasi tidak selalu menghasilkan kesan tertutup, selama pengurus tetap menghargai hubungan sosial dan memberikan ruang komunikasi kepada masyarakat.

Supplication: Mengakui Keterbatasan dan Menjaga Kemandirian Yayasan

Strategi *Supplication* ditemukan dalam bentuk pengakuan terhadap keterbatasan sumber daya manusia dan kebutuhan untuk membangun kerja sama dengan pihak luar. Namun, strategi ini tidak terlihat secara dominan karena yayasan berupaya mempertahankan kemandirian organisasi dan menghindari ketergantungan terhadap bantuan pihak lain. Ketua Umum Yayasan menjelaskan bahwa pada periode kepengurusan sebelumnya, yayasan menghadapi keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah pengurus yang terbatas dan kesibukan masing-masing anggota menyebabkan aktivitas organisasi belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut kemudian mengalami perubahan pada periode kepengurusan sekarang karena pengurus dinilai lebih solid dan mulai memperkenalkan kegiatan yayasan kepada masyarakat.

Bendahara Yayasan juga menjelaskan bahwa yayasan tetap menjaga komunikasi dengan para donatur melalui penyampaian laporan kegiatan. Meskipun demikian, yayasan tidak ingin terus-menerus meminta bantuan. Menurutnya, program yang dijalankan diharapkan dapat memberikan manfaat sehingga pihak lain memiliki keinginan untuk mendukung kegiatan yayasan tanpa harus selalu diminta. Kemandirian tersebut didukung oleh pengelolaan aset produktif, seperti ruko dan kios yang disewakan. Pendapatan dari aset tersebut digunakan untuk mendukung kebutuhan operasional yayasan dan masjid. Apabila dana masjid tidak mencukupi, yayasan dapat memberikan subsidi melalui pendapatan pengelolaan asetnya.

Dalam teori Jones dan Pittman (1982), *Supplication* merupakan strategi untuk menampilkan keterbatasan atau kebutuhan bantuan agar memperoleh simpati dan dukungan dari pihak lain. Temuan penelitian memperlihatkan adanya pengakuan yayasan terhadap keterbatasan sumber daya manusia dan kebutuhan kerja sama. Akan tetapi, pengakuan tersebut tidak disertai pola ketergantungan yang kuat terhadap bantuan eksternal. Yayasan justru berusaha membangun kemandirian melalui pengelolaan aset dan komunikasi dengan donatur. Oleh karena itu, *Supplication* menjadi strategi yang relatif lemah dibandingkan tiga strategi lainnya. Keterbatasan memang diakui sebagai bagian dari kondisi organisasi, tetapi yayasan tidak menjadikannya sebagai cara utama untuk membangun kesan di hadapan masyarakat. Pengelolaan kesan lebih banyak diarahkan pada kemampuan organisasi memberikan manfaat, menjaga kepercayaan, dan mempertahankan keberlanjutan kegiatan.

***Sintesis* Pengelolaan Kesan dalam Menjaga Citra Inklusif**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima strategi *impression management* ditemukan dalam aktivitas Yayasan India Muslim Selatan Sumut, tetapi memiliki intensitas yang berbeda. Strategi *Ingratiation, Self-Promotion,* dan *Exemplification* menjadi strategi yang paling menonjol. Sementara itu, *Intimidation* dan *Supplication* ditemukan dalam bentuk yang lebih terbatas. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa yayasan lebih banyak membangun kesan melalui keramahan, pengenalan kontribusi, dan tindakan sosial daripada melalui penampilan kekuasaan atau ketergantungan terhadap bantuan.

Ketiga strategi yang dominan memiliki fungsi yang saling melengkapi. *Ingratiation* membantu membangun kedekatan melalui keramahan dan komunikasi interpersonal. *Self-Promotion* memperluas pengetahuan masyarakat mengenai identitas, program, dan kontribusi yayasan. Sementara itu, *Exemplification* memperlihatkan komitmen organisasi melalui pelayanan sosial-keagamaan, pembinaan masyarakat, dan transparansi pengelolaan keuangan. Ketiganya membentuk pola pengelolaan kesan yang tidak hanya mengandalkan pesan, tetapi juga tindakan yang dapat diamati dan dirasakan masyarakat.

Temuan ini memperlihatkan bahwa citra inklusif yayasan tidak berarti menghilangkan identitas India Muslim. Yayasan tetap mempertahankan sejarah, budaya, dan prinsip keagamaannya, tetapi membuka kegiatan dan pelayanan bagi masyarakat dari berbagai latar belakang. Hal tersebut terlihat melalui pembinaan mualaf lintas etnis, pelayanan sosial kepada masyarakat umum, komunikasi dengan lingkungan sekitar, serta keterlibatan dalam kegiatan sosial lintas agama. Identitas organisasi tetap dipertahankan tanpa menjadikannya sebagai batas dalam membangun hubungan sosial.

Freeman dan Koçak (2023) menjelaskan bahwa identitas organisasi yang inklusif berkaitan dengan penerimaan terhadap keberagaman dan keterlibatan kelompok sosial yang berbeda. Berdasarkan pandangan tersebut, citra inklusif Yayasan India Muslim Selatan Sumut dapat dipahami melalui kesesuaian antara identitas yang dipertahankan organisasi dan keterbukaan yang ditunjukkan dalam aktivitas sosialnya. Yayasan tidak harus melepaskan identitas India Muslim untuk membangun hubungan dengan masyarakat yang berbeda latar belakang.

Penilaian informan eksternal turut memperlihatkan kesesuaian antara kesan yang ingin ditampilkan yayasan dan pengalaman masyarakat yang berinteraksi dengannya. Kepala Lingkungan IV Petisah Tengah menilai kegiatan yayasan terbuka untuk umum dan hubungan komunikasi dengan pihak lingkungan berjalan baik. Jamaah sekaligus warga sekitar merasakan keramahan serta perhatian dari pengurus, sedangkan mualaf binaan yayasan memperoleh pendampingan tanpa merasa dibedakan berdasarkan latar belakang etnis. Pengalaman tersebut menjadi bukti bahwa keterbukaan yayasan tidak hanya muncul dalam pernyataan pengurus, tetapi juga dirasakan oleh sebagian masyarakat yang terlibat dalam kegiatan organisasi. Secara keseluruhan, penerapan *impression management* oleh Yayasan India Muslim Selatan Sumut dalam menjaga citra inklusif berlangsung melalui keterbukaan komunikasi, pelayanan sosial-keagamaan, pengenalan identitas organisasi, dan hubungan dengan masyarakat lintas kelompok. Citra inklusif tersebut terbentuk melalui hubungan antara pesan yang disampaikan yayasan dan pengalaman masyarakat ketika berinteraksi secara langsung. Dengan demikian, yayasan berupaya mempertahankan identitas India Muslim sekaligus membangun kesan sebagai organisasi sosial-keagamaan yang ramah, terbuka, dan memberikan manfaat bagi masyarakat multikultural Kota Medan.

KESIMPULAN

Penerapan *impression management* oleh Yayasan India Muslim Selatan Sumut dalam menjaga citra inklusif di lingkungan multikultural Kota Medan dilakukan melalui lima strategi, yaitu *ingratiation, self-promotion, exemplification, intimidation, dan supplication.* Ketiga strategi yang paling menonjol adalah ingratiation melalui keramahan dan kedekatan dengan masyarakat, *self-promotion* melalui pengenalan identitas serta publikasi kegiatan yayasan, dan *exemplification* melalui tindakan nyata berupa pelayanan sosial, pendidikan keagamaan, pembinaan mualaf, serta transparansi pengelolaan keuangan. Sementara itu, strategi *intimidation* terlihat melalui ketegasan dalam mempertahankan aturan organisasi dan prinsip keagamaan. Strategi *supplication* tampak melalui pengakuan terhadap keterbatasan sumber daya dan kebutuhan kerja sama, tetapi tidak menjadi pendekatan utama karena yayasan berupaya menjaga kemandirian organisasi.

Citra inklusif yayasan dibangun dengan mempertahankan identitas India Muslim sekaligus membuka ruang interaksi dan pelayanan bagi masyarakat dari berbagai latar belakang etnis dan agama. Keterbukaan tersebut tercermin melalui pembinaan mualaf lintas etnis, kegiatan sosial untuk masyarakat umum, komunikasi dengan lingkungan sekitar, serta keterlibatan dalam kegiatan sosial lintas agama. Pengalaman jamaah, mualaf binaan, dan kepala lingkungan turut memperlihatkan bahwa keramahan dan keterbukaan pengurus dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan kesan yayasan tidak hanya bergantung pada komunikasi dan publikasi, tetapi juga pada konsistensi tindakan sosial yang memperkuat kepercayaan serta penerimaan masyarakat terhadap keberadaan Yayasan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, A. (2018). Medan dan keberagaman. Analisa Daily. https://analisadaily.com/berita/arsip/2018/7/3/579501/medan-dan-keberagaman/

Freeman, A., & Koçak, Ö. (2023). Designing inclusive organizational identities. Journal of Organization Design, 177–193. https://doi.org/10.1007/s41469-023-00150-0

Harahap, A. (2019). Orang India di perkebunan tembakau Deli: Narasi foto, 1872–1900. Jasmerah: Journal of Education and Historical Studies, 1(2), 63–73. https://doi.org/10.24114/jasmerah.v1i2.14548

Harahap, N. J., Siregar, S., & Purwaningtyas, F. (2021). Masjid Jamik sebagai jejak sejarah peninggalan komunitas India Muslim di Kota Medan. Warisan: Journal of History and Cultural Heritage, 2(2), 42–48. https://doi.org/10.34007/warisan.v2i2.893

Jones, E. E., & Pittman, T. S. (1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. Dalam J. Suls (Ed.), Psychological perspectives on the self (Vol. 1). Lawrence Erlbaum Associates.

Mardhiah, A., Puspasari, C., Anismar, & Mulyadi. (2022). Political parties' portrayal attempts in creating an image of Aceh's women politicians. Jurnal Studi Komunikasi, 6(2), 560–572. https://doi.org/10.25139/jsk.v6i2.4899

McAuliffe, M. (2024). Migration and migrants: A global overview. Dalam World Migration Report 2024. International Organization for Migration.

Ningrum, D. S., & Dahlan, Z. (2022). Masjid Ghaudiyah dan pendidikan Islam: Internalisasi nilai-nilai Islam bagi etnis India Muslim di Kota Medan. KUTTAB: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam, 6(1), 1–15. https://doi.org/10.30736/ktb.v6i1.778

Oktaviyani, L. (2024). Impression management Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Syahid UIN Syarif

Hidayatullah Jakarta dalam menciptakan citra toleransi [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/76954

Romadhan, M. I. (2021). Manajemen kesan Disparbudpora Sumenep dalam membangun citra destinasi wisata. Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan), 22(1), 103–118. https://doi.org/10.31346/jpikom.v22i1.2875

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Siregar, P., Katimin, & Wirman. (2026). Merawat keberagaman di Kota Medan: Konstruksi relasi agama dan budaya lokal. MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-Ilmu Sosial, 10(1), 49–56. https://doi.org/10.30743/mkd.v10i1.12698

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar metode penelitian. Literasi Media Publishing.

Wisang, I. V., Alexandria, M. O., Fidella, M. E., Marfani, M., Uje, R. M., & Putra, M. V. (2025). Peran komunikasi dalam membentuk budaya organisasi yang inklusif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sikka. Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce, 4(4), 170–180. https://doi.org/10.30640/digital.v4i4.5431