

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Humas

1. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen secara etimologi diambil dari kata *to manage* yang berarti mengelola atau mengatur. Dari pengertian ini mengindikasikan bahwa manajemen merupakan suatu teknik untuk mengatur segala aspek. Ada beberapa unsur yang terkandung dalam manajemen, yakni : *man, money, methode, machines, materials, and market*, (Siapa yang mengatur, apa tujuan dalam mengatur, bagaimana cara mengaturnya, mengapa harus diatur, dan siapa yang diatur).

Menurut G.R Terry mendefinisikan: “Manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”¹⁷

Setiap organisasi atau lembaga instansi, dalam hal ini lembaga Pendidikan, dibutuhkan sebuah manajemen. Manajemen di sini bertujuan untuk menata dan mengelola segala aspek agar tersusun rapi dan dapat berjalan tanpa hambatan. Dalam lembaga Pendidikan misalnya. Berhubungan dengan masyarakat luas merupakan salah satu program dalam mensukseskan sekolah. Masyarakat berperan dalam pembangunan sebuah Pendidikan agar menjadi sekolah yang bermutu dan memiliki citra.

¹⁷ Malayu SP Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014, h. 2

Oleh sebab itu, tentunya dibutuhkan sebuah manajemen humas dalam mempersiapkan hubungan baik antara sekolah dengan masyarakat. Meski terkesan hanya sebuah komunikasi, tetapi tindakan ini perlu dirancang dan dikelola dengan baik agar sekolah dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat terkait pendidikan dan sekolah pun dapat menyampaikan apa saja yang ada di sekolah kepada masyarakat dengan baik tanpa ada kesalahpahaman. Ini artinya, lewat sebuah komunikasi nantinya dapat mempengaruhi citra dari lembaga Pendidikan tersebut.¹⁸

Manajemen hubungan masyarakat merupakan sebuah seni dalam ilmu sosial yang di dalamnya terdapat analisa, perencanaan, penentuan, pengarahan dan pelaksanaan sebuah program dalam rangka menjalin hubungan komunikasi antara instansi atau organisasi dengan masyarakat luas.¹⁹ Hubungan masyarakat (humas) adalah seni berkomunikasi dengan public untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif lembaga.²⁰

Humas merupakan alat untuk menyebarkan informasi dan gagasan, bisa antara organisasi ke masyarakat ataupun sebaliknya. Kegiatan humas berperan penting dalam setiap lembaga atau organisasi termasuk pada lembaga pendidikan.²¹ Konsep manajemen humas di lembaga pendidikan atau sekolah berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui informasi serta kegiatan kegiatan, misalnya saja memperkenalkan program program sekolah , menunjukkan prestasi

¹⁸ *Ibid*, Afandi Irfan

¹⁹ Hadi Abdul. 2018. *Perkembangan dan Konsep Dasar Manajemen Humas Dalam Dunia Pendidikan*.

²⁰ Astuti, *Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat*, Cet.I, (Samata Gowa: Gunadarma Ilmu, 2018), h.28-31

²¹ Qibtiyah Mar'atul. 2021 "Strategi Kepala Sekolah dalam Membangun Citra Sekolah Swasta menuju Sekolah Unggul Berkompetitif"

dan keberhasilan peserta didik, hingga mempromosikan sekolah kepada masyarakat

Peranan humas di lembaga pendidikan pada era modern saat ini sudah menjadibagian yang sangat inti dan tidak bisa dipisahkan dengan pengelolaan lembaga pendidikan lainnya. Kehadiran humas menjadi nyawa yang bisa menghidupkan sebuah lembaga hingga memiliki citra yang baik di masyarakat. Apalagi saat ini telah banyak berdiri lembaga pendidikan mulai dari jenjang taman kanak-kanak hingga sekolah tinggi atau universitas.

Hadirnya sekolah-sekolah tersebut tentunya menjadi tantangan baru dalam membranding sekolah agar masyarakat tetap mempercayakan pendidikan kepada lembaga kita. Di sinilah humas dituntut untuk dapat profesional dalam menyampaikan keadaan sekolah agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat atau pun orang tua peserta didik sehingga mendapatkan citra positif dari masyarakat.²² Dalam prosesnya, humas harus selalu berinovasi dan mampu menyesuaikan perkembangan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Agar usaha dan kinerja positif sekolah dapat diketahui oleh public, serta informasi yang diterima oleh masyarakat luas merupakan keadaan yang senyatanya.

2. Fungsi Manajemen Humas Sekolah

Menurut Irfan Afandi fungsi-fungsi manajemen humas dapat diimplementasikan dengan Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Adapun dalam mengaplikasikannya menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan.

²² Bahri saeful. 2020. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG

a. Perencanaan / *Planning*

Fungsi pokok manajemen humas meliputi fungsi perencanaan, yaitu suatu kegiatan menetapkan apa yang ingin dicapai, bagaimana mencapai, berapa lama, berapa orang yang diperlukan, dan berapa jumlah biaya.²³

Stoner berpendapat bahwa perencanaan merupakan proses menetapkan tindakan dan sasaran yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan. Jadi, perencanaan biasa diartikan sebagai penentuan perlengkapan dan tahapan kegiatan dalam proses manajemen agar sesuai dengan sasaran yang dituju sehingga tujuan manajemen bisa tercapai.

Menurut Linggar Anggoro yang dikutip oleh Parhan ada beberapa alasan penting perlu adanya perencanaan

- 1) Untuk menentukan target-target humas yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas hasil yang diperoleh
- 2) Untuk menghitung jumlah jam kerja dan berbagai biaya
- 3) Untuk menentukan prioritas yang penting untuk menentukan jumlah program dan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan program humas yang telah diprioritaskan
- 4) Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan pelaksanaan dalam rangka mencapai sebuah tujuan sesuai dengan jumlah dan kualitas personel yang ada.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan humas adalah sebuah tahap awal yang berisi penetapan tujuan yang ingin dicapai serta strategi

²³ Ira Nur Handini, "Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Pencitraan Sekolah", *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(April 2014), 14.

yang akan digunakan untuk mencapainya. Perencanaan harus disusun dengan matang agar dalam menjalankannya dapat berjalan seimbang.

Kegiatan perencanaan humas terdiri dari beberapa hal, antara lain:

1) Menentukan tim kerja

Dalam menjalankan suatu pekerjaan, pasti dibutuhkan pihak pihak yang terlibat di dalamnya. Pihak pihak inilah yang nantinya menjalankan manajemen hingga tahap akhir. Hal ini sesuai dengan pendapat Dejanaz & Dowd, yang menyampaikan tentang teamwork/ tim kerja adalah kemampuan individu untuk melakukan kerja sama dengan baik dalam mencapai maksud dan tujuan tim serta para anggotanya mampu berpartisipasi di dalam tim dan memperoleh kepuasan di dalam tim tersebut, dengan ciri memiliki tujuan, memahami peran dan tugas, saling percaya dan mendukung serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan bersama.²⁴

Dari pernyataan tersebut dijelaskan bahwa tim kerja atau tim work dibutuhkan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan. Tim kerja yang sudah terikat harus mempunyai tujuan yang sama serta memahami peran dan tugasnya. Agar dalam bekerja tercipta suasana yang damai dan saling mendukung

2) Menyusun program kerja

Menusun program kerja merupakan kegiatan menetapkan program kegiatan yang akan dijalankan oleh tim selama masa kinerja berlangsung.

²⁴ Qoimah, "Membangun Pelayanan Publik Yang Prima: Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan di lembaga Pendidikan", *Islamic Management*, 1 (2018), 201

Kegiatan yang dirancang pasti disesuaikan dengan visi misi yang ingin diwujudkan. Menurut George L. Morrissey, dalam bukunya *Management by Objective and Results for business and Industry* dalam Morissan, proses perencanaan dan penetapan program humas mencakup langkah-langkah sebagai berikut: ²⁵

- a) Menetapkan peran dan misi, yaitu menentukan sifat dan ruang lingkup tugas yang hendak dilaksanakan.
 - b) Menentukan wilayah sasaran, yaitu menentukan di mana praktisi humas harus mencurahkan waktu, tenaga, dan keahlian yang dimiliki.
 - c) Mengidentifikasi dan menentukan indikator efektivitas (*indicators of effectiveness*) dari setiap pekerjaan yang dilakukan. Menentukan faktor-faktor terukur yang akan mempengaruhi tujuan atau sasaran yang akan ditetapkan.
 - d) Memilih dan menentukan sasaran atau hasil yang ingin dicapai.
 - e) Mempersiapkan rencana Tindakan.
- 3) Menentukan jadwal kegiatan

Menentukan jadwal kegiatan berfungsi sebagai *Time kipper* agar kegiatan berjalan sesuai yang sudah direncanakan. Menurut Eddy Herjanto dalam bukunya menyatakan bahwa penjadwalan (menentukan waktu kegiatan) adalah pengaturan waktu dari suatu kegiatan yang mencakup kegiatan mengalokasikan fasilitas, peralatan ataupun tenaga kerja bagi suatu

²⁵ Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 153-154.

kegiatan operasi dan menentukan urutan pelaksanaan kegiatan yang direncanakan.²⁶

4) Menentukan sumber pembiayaan

Pembiayaan pada setiap kegiatan adalah satu yang penting untuk direncanakan di awal. Dengan adanya pembiayaan inilah yang akan menggerakkan program yang dimiliki. Perencanaan pembiayaan dimaksudkan agar dalam menjalankan kegiatan nantinya tidak ada hambatan yang dikarenakan kurang terstrukturnya sumber pembiayaan.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Soetjipto terkait anggaran kegiatan yaitu harus memperhatikan dana yang tersedia, karena dana merupakan salah satu unsur untuk mendukung terselenggaranya kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat²⁷

b. Pelaksanaan / Actuating

Menurut Qoimah, pelaksanaan humas yakni menjalankan kegiatan yang telah dipersiapkan sebelumnya di dalam perencanaan serta mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia untuk dapat merealisasikan rencana kegiatan humas yang telah ditentukan sebelumnya.²⁸

Pelaksanaan humas adalah tahap pengimplementasian rencana program hubungan masyarakat yang telah ditentukan sebelumnya di dalam

²⁶ Eddy Herjanto, 2008 *Manajemen Produksi dan Operasi*, 2nd ed. Jakarta: PT. Gramedia

²⁷ Nanda Putri Khafifah, Kokoh Sabila, and Muhammad Sibril Malasi, "Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sma N 1

Buntu Pane, Asahan," *PEMA (Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat)* 1, no. 2 (2021)

²⁸ Qoimah, "Membangun Pelayanan Publik Yang Prima: Strategi Manajemen Humas Dalam Penyampaian Program Unggulan di lembaga Pendidikan", *Islamic Management*, 1 (2018), 201

perencanaan. Pelaksanaan Humas dalam lembaga pendidikan sangat penting. humas berfungsi sebagai alat komunikasi, pertukaran informasi, opini, fakta, serta ide-ide antara sumber dan penerima yang nantinya akan menimbulkan reputasi, reputasi inilah yang mengacu pada tingkat rasa hormat dan kredibilitas atau kepercayaan yang merupakan estimasi public.

Pelaksanaan humas sekolah dimaksudkan untuk mencapai fungsi humas sekolah sebagai berikut :

1) Humas sebagai sistem informasi sekolah

Menurut Fariani, S.R dan Aryanto, W, yang menjelaskan bahwa peran humas yaitu sumber informasi sekolah, artinya humas sebagai perwakilan organisasi dengan pihak eksternal untuk menyampaikan pesan atau informasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi.²⁹

2) Humas sebagai mediator

Frank Jefkins menjelaskan bahwa humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Tetapi tidak hanya mencapai saling pengertian saja, melainkan ada tujuan khusus seperti penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu, misalnya mengubah sikap yang negatif menjadi positif.³⁰

Oleh karenanya, humas diharuskan memiliki keterampilan dalam membangun hubungan yang baik antara lembaga sekolah dengan

²⁹ Fariani, S.R dan Aryanto, W, 2009 Panduan Praktisi PR, (Jakarta: Alex Media Komputindo).

³⁰ Frank Jefkins, Public Relations, (Jakarta: Erlangga, 2003), Edisi Ke-5, h. 10

masyarakat, mengupayakan penciptaan hubungan harmonis antara intern sekolah dan juga sekolah dengan masyarakat, hal ini perlu dilakukan agar dapat terwujud lingkungan pendidikan yang baik.

c. Evaluasi / Evaluation

M. Ahsin Mashur Mengatakan evaluasi diartikan sebagai penilaian atau pengukuran terhadap sebuah perencanaan yang telah dilakukan pada pertengahan akhir bulan atau tahun. Hal ini dapat mengontrol kegiatan apa saja yang sudah dilakukan sehingga lembaga pendidikan dapat mengetahui sejauh mana lembaga ini berkembang³¹ Terdapat 2 bentuk evaluasi humas. Di antaranya:

- 1) Evaluasi kualitatif adalah dengan cara observasi dan perbandingan perkembangannya. Minimal terdapat 3 standar yang harus dipertahankan yaitu standar kualitatif citranya terhadap organisasi dalam jasa pelayanan produk, kredibilitas, dan perubahan sikap.
- 2) Evaluasi kuantitatif menggunakan statistik, perkembangan pada interval tertentu dan perbandingan naik/turunnya. Disamping itu secara manajerial menilai terlebih dahulu mengetahui kejelasan tujuan dan sasaran organisasi, sejauh mana hasilnya untuk dicapai yang pada gilirannya dijadikan standar evaluasi.³²

³¹ Mashur, M.A. *Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Partisipasi Sekitar Sekolah*. (Madrasah Mu'allimin Mu'amalat. Rembang. 2011). 10-14

³² Novi Ariyanti and Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo, "Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat Dan Sekolah (Studi Kasus Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan)," *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)* 5, no. 2 (2021): 114.

Menurut Scott M, Cutlip, Allen H. Center, Glen M.Broom bahwa evaluasi kehumasan dapat dibagi atas tiga tahapan utama, yaitu:³³

1) Evaluasi tahap persiapan

Evaluasi tahap persiapan memberikan penilaian atas kualitas informasi dan kecukupan strategi perencanaan yang telah dilakukan

2) Evaluasi tahap pelaksanaan

Evaluasi tahap pelaksanaan yaitu menilai kelengkapan dan kecukupan usaha serta menilai sejauh mana pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan

3) Evaluasi tahap dampak atau efek

Evaluasi terhadap dampak memberikan penilaian atas efek yang dihasilkan dari suatu program yang telah dilaksanakan

3. Peran Humas Sekolah

Dalam struktur sebuah lembaga biasanya terdapat ketua Yayasan. Kepala sekolah, waka, guru staf serta komite sekolah. Yang mana semua memiliki peran sesuai kedudukannya masing masing. Sama halnya dengan waka humas. Humas sebagai wakil kepala sekolah memiliki peran mengelola komunikasi dengan baik yang telah terjalin antara lembaga sekolah dan masyarakatat. humas juga berperan dalam menegakkan citra lembaga agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memahami dan memaknai sekolah.³⁴

³³ Nuzlah Aulia, et. al, Manajemen Hubungan Sekolah Dengan Masyarakatat”, *Jurnal Pendidikan Intelektium*, 1 (2020), 32-33.

³⁴ Juhji,bernadheta Nadeak, opan Arifudin Dkk. 2020. “Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan” Widina Bhakti Persana Bandung. Hal 9

Hadirnya humas harus mampu mengembangkan sikap pro aktif dalam menyerap opini dan keinginan public serta mengelola informasi baik di tingkat internal (Kepala sekolah, Guru, tenaga pendidik) maupun eksternal (Masyarakatatat). Yang mana nantinya informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan oleh pimpinan atau kepala sekolah. Seperti yang dikutip oleh Ali Rif'an pada hasil seminar Strategi Public Relation di Institusi Pendidikan. *"dinamika institusi pendidikan yang semakin besar dan berkembang; persaingan antara institusi pendidikan yang semakin ketat; tuntutan dan keinginan serta harapan publik terhadap pelayanan informasi yang makin tinggi; perkembangan TIK semakin luar biasa, pengaruh opini publik; citra dan sikap terhadap keadaan sosial ekonomi dan stabilitas suatu institusi; pengaruh media massa serta dukungan dan citra publik terkait perkembangan institusi membutuhkan peran dan fungsi humas secara profesional."*³⁵

Dari pernyataan diatas diperlukan kehadiran humas yang dalam melaksanakan tugasnya dapat mewujudkan peran dan fungsi dengan baik. Terdapat 4 (empat) peran humas lembaga pendidikan, diantaranya adalah sebagai berikut :³⁶

1) Penghubung

Humas lembaga pendidikan berperan sebagai penghubung antara lembaga (ketua yayasan, kepala sekolah / sekolah , tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan) dengan masyarakatatat (orang tua peserta didik). Oleh karenanya, humas diharuskan memiliki keterampilan dalam: membangun hubungan yang baik antara lembaga yang diwakilinya dengan masyarakatatat, mengupayakan

³⁵ Rahmania Utari, "Wensite sebagai Media Humas" Sekolah, Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan, Vol. 6 No. 2, September 2013, haL 24

³⁶ Ibid Hal 9-11

menciptakan suasana saling percaya dan pengertian antara lembaga dengan masyarakatat, menciptakan kerjasama dan toleransi antara lembaga dengan masyarakatat. Keberadaan humas menjadi penting dalam menghubungkan dan menyambungkan program program yang ditawarkan kepada orang tua peserta didik dengan harapan adanya dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyukseskan program lembaga pendidikan.

2) Pengkomunikasi

Dalam melaksanakan perannya, humas harus memiliki keluwesan dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan, secara langsung maupun tidak langsung, dan baik melalui media cetak maupun elektronik. Dimana komunikasi yang diharapkan yaitu adanya saling keterbukaan, tanpa ada yang menyinggung dan sopan. Yang mana pengomunikasi ini dimaksudkan dapat membawa lembaganya di segani dan diharapkan oleh masyarakatat.

3) Pendukung

Humas lembaga pendidikan merupakan pendukung program yang dihasilkan oleh lembaga atau Yayasan. Banyaknya program pendidikan yang ditawarkan sekolah kadang tidak tersampaikan dengan baik oleh masyarakatat hingga akhirnya kurang adanya dukungan dari masyarakatat khususnya para wali murid siswa. Dalam hal ini peran humas sebagai pendukung yaitu memberikan dukungan melalui penyampaian program program yang ada di sekolah agar sampai kepada masyarakatat luas. Dengan harapan para wali murid dapat memberikan support terhadap pelaksanaan program sekolah, dan masyarakatat luar pun dapat mengetahui mutu dari sekolah.

4) Publikator

Humas lembaga pendidikan juga memiliki peran sebagai publikator, yakni orang yang diberi tugas untuk mempublikasikan hasil-hasil kegiatan lembaga kepada masyarakat. Publikasi tersebut bisa dilakukan melalui media cetak maupun online seperti Koran, bulletin, majalah, jurnal, website sekolah, media sosial (Facebook, Instagram, Whatsapp Group, line), dan sebagainya. Tujuan publikasi ini agar prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik di lembaga pendidikan dapat diketahui oleh orang tua mereka sehingga orang tua memiliki kepuasan dan kebanggaan karena telah menitipkan anak-anaknya di sekolah tersebut.

4. Ruang Lingkup Manajemen Humas

Ruang lingkup manajemen humas antara lain meliputi:³⁷

- a. Membina hubungan ke dalam (Internal). Public internal ini adalah bagian bagian dari organisasi itu sendiri, seperti kepala sekolah, guru, staf, karyawan hingga siswa. Humas harus mampu mengidentifikasi hal hal yang menimbulkan persepsi negatif masyarakat sebelum kebijakan dilaksanakan.
- b. Membina hubungan baik keluar (Public external). Publik eksternal ini adalah masyarakat umum, dimana humas harus menumbuhkan sikap dan gambaran yang positif terhadap lembaga.

Selanjutnya, merujuk pada M. Linggar Anggoro, menyatakan bahwa ada Sembilan masyarakat yang menjadi sasaran manajemen humas. Yang mana telah tersebut seperti masyarakat umum, calon pegawai / calon anggota, pegawai / anggota, mitra usaha / pemasok, investor, distributor, konsumen,

³⁷ Izzati Aldila. 2020. *Strategi Manajemen Humas Upaya Peningkatan Citra Lembaga di SMA Ar – Rohmah Putri “ Boarding School” Dua Malang*. UIN Maulana Malik Ibrahim.

pemimpin pendapat umum, dan pemerintah. Ruang lingkup inilah yang nantinya akan menjadi objek dari manajemen humas lembaga pendidikan serta menjadi objek dari program yang akan diimplementasikan oleh waka humas.³⁸

B. Citra Sekolah

1. Pengertian Citra Sekolah

Menurut Jalaluddin Rakhmat, Citra adalah gambaran Subyek mengenai realitas yang dapat membantu menyesuaikan diri dengan realitas kongkrit dalam pengalaman. Sedangkan menurut Katz, citra adalah cara pihak lain memandang organisasi, seseorang, maupun aktivitas lembaga.³⁹ Kemudian Frank Jefkins, menjelaskan bahwa citra adalah sebuah kesan, gambaran atau impresi yang tepat sesuai dengan kenyataannya (real) mengenai suatu kebijakan, personel, produk, atau jasa-jasa suatu organisasi atau perusahaan⁴⁰

Pada dasarnya citra itu abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian atas baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan positif maupun negatif atas pendapat masyarakat luas. Namun citra merupakan tujuan utama sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dalam dunia Publik Relations. Penilaian atau tanggapan positif dari masyarakat ini yang nantinya berkaitan dengan rasa hormat, kepercayaan, dan kesan kesan yang baik yang akan menguntungkan terhadap sebuah lembaga atau sebuah produk.

Dalam buku *Essential of Public Relations*, Jenis menyebutkan bahwa citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang

³⁸ Anggoro, M Linggar. *Teori & Profesi Kehumasan*. (PT; Bumi Aksara. Jakarta . 2000) Hal 19 - 23

³⁹ *Ibid*, Izzati Aldila.

⁴⁰ Frank Jefkins, *Public Relations*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2003), h. 412.

tentang sebuah fakta atau kenyataan.⁴¹ Wujud dari adanya citra ini bisa dirasakan melalui hasil penilaian, penerimaan dan tanggapan positif yang khususnya datang dari public (Masyarakatatat yang menjadi sasaran) dan masyarakatatat luas pada umumnya.

Dalam hal ini sekolah / Sekolah perlu melakukan pencitraan lembaganya. Agar sekolah yang dikelolanya dapat diterima oleh masyarakatatat luas dan memiliki citra positif. Sehingga sekolah mampu bersaing dengan sekolah lainnya. Dalam hal ini sekolah harus berlomba lomba untuk menunjukkan citra yang baik di masyarakatatat, berlomba lomba dalam membangun lembaga pendidikan yang lebih baik nantinya akan berkaitan dengan terciptanya masyarakatatat yang lebih modern dan maju.⁴²

2. Proses Pembentukan Citra Sekolah

Menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto terdapat empat komponen pembentukan citra.⁴³

a. Persepsi

Persepsi adalah kepercayaan atau pengetahuan seseorang tentang sesuatu yang dapat mempengaruhi sikap mereka, yang mana akhirnya mempengaruhi tindakan mereka dalam berbuat sesuatu. Individu akan memberikan makna berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau

⁴¹ Soleh Soemitro dan Elvinaro Ardianto. *Dasar - Dasar Public Relations*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003). Hal 14.

⁴² Sanggra Elyxo. 2020. *Strategi Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Lembaga di SD Islam Muhammad Hatta Malang*. Uin Maulana Malik Ibrahim Malang

⁴³ *Ibid*, Soleh

pandangan individu positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

b. Kognisi,

Yaitu sebuah keyakinan yang lahir dari diri setiap individu. Keyakinan ini tumbuh semakin kuat ketika mendapat stimulus berupa informasi informasi yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya. Kepercayaan atau keyakinan seseorang tentang sesuatu dipercaya dapat mempengaruhi sikap mereka dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku/ tindakan mereka terhadap sesuatu

c. Motivasi

motivasi dapat diartikan sebagai dorongan individu untuk melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu karena dapat memuaskan keinginan mereka.

d. Sikap

Sikap adalah kecenderungan bertindak, ber persepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi, sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. Sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan.

3. Implikasi Citra Pada Lembaga Sekolah

Jati diri lembaga pendidikan tercermin dari persepsi dan penilaian masyarakat yang nantinya akan membentuk sebuah citra sekolah. Citra memang tidak nampak wujudnya, semua hanya bisa dirasakan dampaknya. Citra sangat memberi dampak bagi suatu lembaga pendidikan. Apabila sekolah atau sekolah memiliki citra yang baik di masyarakat maka sekolah tersebut akan dengan mudah bekerjasama dengan masyarakat sekitar untuk kemajuan lembaga itu sendiri.⁴⁴

Dengan citra inilah yang akan mengangkat sekolah menjadi sekolah yang di segani, di pandang positif dan di dambakan oleh masyarakat. Dari pernyataan tersebut kita ketahui bahwa citra akan membawa dampak yang besar bagi sebuah lembaga atau organisasi. Dampak lain yang didapat dari citra sekolah yang baik dijelaskan oleh Siswanto Sutojo sebagai berikut :

a. Daya saing jangka menengah dan jangka Panjang yang sudah matang.

Sekolah yang memiliki citra yang baik tentu mempunyai kekuatan tersendiri untuk bersaing dengan sekolah atau sekolah lain. Dimana citra sekolah/sekolah yang baik dan kuat akan menjadi identitas yang tidak mudah ditiru oleh sekolah/sekolah lain.

b. Menjadi perisai selama masa krisis.

Sekolah/sekolah yang memiliki citra baik dan kuat akan lebih mudah mendapatkan dukungan serta maaf dari masyarakat atas kesalahannya. Dengan citra inilah yang nantinya akan membangkitkan sekolah dari keterpurukan untuk dengan mudah kembali membaik. Kemudahan ini ada karena masyarakat telah percaya kepada lembaga yang kita bangun.

⁴⁴ Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan*, (Jakarta: PT Damar Mulia, 2004), 34.

c. Menjadi daya tarik eksekutif andal.

Sebuah sekolah/sekolah dengan citra yang baik dan kuat akan mampu menarik, memotivasi dan menahan eksekutif andal yang merupakan aset penting penggerak roda sekolah/sekolah .

d. Meningkatkan efektivitas sekolah.

Dari adanya sebuah citra yang sudah terbentuk dengan baik, tentu strategi yang digunakan untuk kegiatan marketing sekolah tidak akan sebesar saat belum memiliki citra. Efektivitas sekolah lainnya seperti mudahnya menjalin kerjasama dengan pihak lain, dan pihak lain pun juga akan mendapat untung karena citra yang kita miliki.

e. Penghematan biaya operasional.

Sekolah atau sekolah dengan citra yang baik tentu tidak banyak membutuhkan biaya untuk melakukan promosi, yang mana biaya biaya tersebut dapat dialihkan untuk kepentingan pengadaan sarpras, perbaikan gedung atau untuk kelancaran kegiatan belajar lainnya. ⁴⁵

Dengan begini sekolah atau sekolah harus mempertahankan citra baiknya, agar dapat bersaing dengan lembaga sekolah lainnya. Citra yang baik tentu tidak dicapai dengan begitu saja. Perlu adanya kekompakan sumber daya manusia, serta prestasi yang baik dari para siswanya.

⁴⁵ Syariffudin S. Gassing dan Suryanto, *Public Relations*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 159-160