

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Humas

1. Pengertian Manajemen Humas

Manajemen sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi karena dalam mendirikan organisasi langkah awal adalah dengan menentukan tujuan, visi, dan misi. Manajemen juga merupakan hal yang sangat penting dalam suatu pencapaian tujuan, visi, dan misi.¹⁹ Gerry R Terry mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang memiliki khas yang terdiri dari Tindakan Tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, penggiatan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber sumber daya yang lainnya.²⁰ Sedangkan menurut Sondang P. Siagian definisi dari Manajemen merupakan kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh hasil dalam upaya mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain. Selain itu, Malayu S. P. Hasibuan juga berpendapat bahwa manajemen adalah sebuah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain secara efektif dan efisien. Manajemen merupakan suatu proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan

¹⁹ Mukhtar Latif Suryawahyuni Latief, *Teori Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 2.

²⁰ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan* (Ar-Ruzz Media Yogyakarta, 2008), 16.

para anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi sehingga akan tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²¹

Hakikat hubungan masyarakat (Humas) dalam lingkup manajemen pendidikan islam dapat berarti hubungan timbal balik yang dilakukan antara lembaga pendidikan dan masyarakat yang berlandaskan dengan itikad saling mengenal (*Ta'aruf*), saling memahami (*Tafahum*), saling mengasihi (*Tarahum*), saling menolong (*Ta'awun*), dan saling menanggung (*Takaful*) dalam upaya mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya yang didasari nilai-nilai ajaran islam.²² Humas menurut Oemi Atiyah memiliki definisi bahwa humas merupakan suatu unit kerja yang mempunyai tugas untuk dapat membangun kerjasama, saling pengertian, saling menghargai dengan melakukan komunikasi dua arah. Humas sendiri adalah salah satu fungsi manajemen yang membentuk dan mengelola hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat.²³ Sedangkan menurut The British Institute Of Public Relations humas adalah keseluruhan usaha yang dilakukan secara sengaja dan terencana serta berkesinambungan atau terus menerus dalam rangka menciptakan dan memelihara saling pengertian antara organisasi dan segenap khalayak masyarakat.²⁴ Pada suatu lembaga pendidikan adanya humas merupakan salah satu kegiatan yang menentukan jalan atau tidaknya suatu lembaga pendidikan, humas bisa berupa komunikasi yang dilakukan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat ataupun pihak pihak eksternal yang lainnya.

²¹ Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 2.

²² *Ibid*, 209.

²³ Dakir, *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan Era Global* (Yogyakarta: Penerbit K-Media, 2018), 68.

²⁴ Abdul Rahmat, "Manajemen Humas," *Manajemen Humas Sekolah* (2016): 13.

Manajemen humas menurut Siagian adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk organisasi terhadap pihak-pihak lain dalam rangka untuk pembinaan pengertian dan memperoleh dukungan dari pihak lain untuk tercapainya tujuan organisasi dengan sebaik-baiknya. Menurut Ruslan Manajemen Hubungan Masyarakat adalah proses penanganan perencanaan, pengorganisasian, komunikasi dan koordinasi yang serius dan rasional dalam upaya mencapai tujuan bersama organisasi atau lembaga yang diwakilinya.²⁵ Jadi manajemen humas merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan sebagai upaya pemeliharaan niat baik dan saling pengertian antara pihak sekolah dengan masyarakat atau khalayak luas demi terciptanya tujuan bersama yang telah ditentukan. Selain itu, manajemen humas di lembaga pendidikan berperan sebagai pusat informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tentang sekolah, baik itu informasi terkait program sekolah ataupun mutu sekolah. maka dari itu, sekolah harus memanajemen dengan baik sehingga akan berdampak pada opini baik masyarakat dan akan mendapatkan citra baik dari masyarakat.

2. Tujuan Manajemen Humas

Ditinjau dari kepentingan sekolah, pengembangan penyelenggaraan hubungan sekolah dan masyarakat bertujuan untuk:

1. Memelihara kelangsungan hidup sekolah.
2. Meningkatkan mutu pendidikan di sekolah yang bersangkutan.
3. Memperlancar proses belajar mengajar.

²⁵ Eka Khoirunnisa and Denas Hasman Nugraha, "Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Antara Sekolah Dengan Wali Siswa Di SD IT Harapan Bunda Semarang Jawa Tengah," *AL-FAHIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 2.

4. Memperoleh dukungan dan bantuan dari masyarakat yang diperlukan dalam pengembangan dan pelaksanaan program sekolah.

Selanjutnya ditinjau dari kebutuhan masyarakat itu sendiri, tujuan hubungannya dengan sekolah adalah untuk:

1. Memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang mental spiritual.
2. Memperoleh bantuan sekolah dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
3. Menjamin relevansi program sekolah dengan kebutuhan masyarakat.²⁶

Pada hubungan dan masyarakat terdapat tujuan yang lebih kongkrit, antara lain:

1. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas pertumbuhan dan pembelajaran peserta didik,
2. Berperan dalam memahami kebutuhan yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat yang sekaligus menjadi desakan yang sedang dirasakan saat ini.
3. Berguna untuk mengembangkan program program sekolah ke arah yang lebih maju dan lebih membumi sehingga dampaknya akan langsung dirasakan masyarakat yang berperan sebagai pengguna jasa pendidikan.²⁷

²⁶ Maimunah Maimunah and Mardiah Mardiah, "Peranan Hubungan Masyarakat Di Sekolah," *Al-Afkar : Jurnal Keislaman & Peradaban* 7, no. 2 (2019): 81–103,

²⁷ Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, (Penerbit Alfabeta Bandung, 2017), 208.

3. Proses Manajemen Humas

Secara umum proses kegiatan humas di lembaga pendidikan dengan humas pada umumnya adalah sama, dengan melakukan langkah-langkah dari awal kegiatan hingga akhir sampai juga pada tahap evaluasi.²⁸ Proses kegiatan dari manajemen humas juga kegiatan humas pendidikan dilakukan dalam serangkaian proses yang sistematis dan ilmiah. Berikut ini proses atau langkah menjalankan kegiatan humas, sebagai berikut:²⁹

a. Perencanaan

Prajudi Atmosudirjo berpendapat bahwa perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, siapa yang melakukan, bilamana, di mana, dan bagaimana cara melakukannya.³⁰ Perencanaan juga merupakan proses awal pada sistem manajemen perencanaan memiliki pengertian sebagai suatu proses pengambilan keputusan yang didasarkan atas berbagai fakta mengenai kegiatan kegiatan yang akan dilaksanakan demi terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan.

Pada tahap persiapan atau perencanaan petugas humas mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan tugasnya, meliputi bahan informasi yang akan disampaikan kepada publik, media yang akan digunakan, rumusan tentang maksud dan tujuan yang ingin dicapai, serta fasilitas yang dibutuhkan,

²⁸ Alfitra Alfitra, M. Bachtiar, and Andi Wahed, "Peran Humas Sekolah Dalam Membangun Hubungan Kemitraan Dengan Dunia Usaha Dan Industri Di Sekolah Menengah Kejuruan," *Pinisi Journal of Education* 1, no. 1 (2021): 65–73, <https://ojs.unm.ac.id/PJE/article/view/25821>. 67

²⁹ Buku Pegangan Kuliah et al., "BPK Humas Final" (2017): 26.

³⁰ Taufiqurrokhman, *Konsep Dan Kajian Ilmu Perencanaan*, (Jakarta: Universitas Dr. Moestopo Beragama. 2008), 3.

antara lain waktu, tempat, dan sarana penunjang lainnya. Dari argumentasi tersebut, *Planning* dipandang sebagai suatu proses pengupayaan penggunaan sumber daya manusia yang dimiliki, sumber daya alam yang ada, dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan.³¹ Perencanaan humas merupakan proses awal dalam sistem manajemen yang berisi berbagai dasar dalam perkembangan untuk mencapai tujuan yang berorientasi pada masa depan. Kegiatan perencanaan humas terdiri dari beberapa hal, antara lain:

- 1) Menentukan hubungan sekolah dan masyarakat secara jelas. Dalam menentukan hubungan yang jelas maka harus mengetahui pihak-pihak yang terlibat di dalam humas. Pada pelaksanaan hubungan masyarakat adalah proses yang dilakukan dengan terencana dan berkesinambungan guna mendapatkan itikad baik dari semua pihak yang terlibat dalam humas, pihak yang terlibat pada program humas yakni pihak internal dan pihak eksternal. Pihak internal terdiri dari kepala sekolah, guru dan staf, sedangkan pihak eksternal terdiri dari orang tua siswa dan masyarakat.³² Setelah mengetahui pihak yang terlibat selanjutnya dapat menghubungkan sekolah dan masyarakat dengan mengadakan kegiatan rutin yang melibatkan masyarakat.
- 2) Menentukan program sesuai dengan tujuan serta menentukan prosedur pengembangan program. Kegiatan perencanaan selanjutnya adalah menentukan sasaran atau tujuan yang diinginkan terlebih dahulu, Sasaran dalam manajemen humas bisa dilihat dari dua sisi,

³¹ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Intelligensia Media, 2017), 23

³² Gita Irawanda and M Bachtiar, "Manajemen Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Di SMK Negeri Makassar," *Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan* 1, no. 1 (2020): 51.

yaitu sasaran sebagai tujuan dan sasaran sebagai sebuah objek atau pihak pengguna ataupun penerima kegiatan humas ini.³³ Setelah itu melakukan prosedur pengembangan program yang akan dilaksanakan, adanya pengembangan menurut Morris digunakan sebagai upaya memperluas atau mewujudkan potensi-potensi, membawa suatu keadaan secara bertingkat ke suatu keadaan yang lebih lengkap, lebih besar, atau lebih baik, memajukan sesuatu dari yang lebih awal ke yang lebih akhir atau dari yang sederhana ke tahapan perubahan yang lebih kompleks.³⁴

- 3) Menentukan jadwal kegiatan hubungan sekolah dan masyarakat. Dalam membuat penjadwalan dan alokasi waktu, menurut Smith harus mempertimbangkan waktu sesungguhnya yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas untuk mencapai tujuan kegiatan, berbagai pola atau jenis serta frekuensi kegiatan yang akan dilakukan.³⁵ Dalam penyusunan waktu sekolah perlu memperhatikan kondisi atau keadaan masyarakat sekitar. Sehingga perlu juga menentukan wilayah sasaran program humas. Menurut George L. Morrisey, dalam bukunya *Management by Objective and Results for business and Industry* dalam Morissan, bahwa wilayah sasaran yaitu

³³ Okta Fakhrurizae, "Memaksimalkan Sasaran Humas Di Lembaga Pendidikan," *Jurnal Penelitian Agama* 20, no. 2 (2019): 342.

³⁴ Entoh Tohani, "Konsep Pengembangan Program Dan Pelatihan," *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah* 1 (2015): 1–26.

³⁵ Indriati Yulistiani, *Perencanaan Kegiatan Humas*, Universitas Esa Unggul, 8.

menentukan di mana praktisi humas harus mencurahkan waktu, tenaga, dan keahlian yang dimiliki.³⁶

4. Menentukan sumber dan besarnya biaya yang dibutuhkan untuk tiap kegiatan. Penentuan ini perlu untuk menentukan skala besar kecilnya acara atau kegiatan dan jangka waktunya baik dilakukan satu bulan sekali atau satu tahun sekali. Sedangkan dalam sumber biaya dapat diperoleh dari berbagai sumber sesuai dengan keadaan sekolah. Perencanaan program hubungan sekolah dengan masyarakat yang dinyatakan oleh Soetjipto harus memperhatikan dana yang tersedia, karena dana merupakan salah satu unsur untuk mendukung terselenggaranya kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat.³⁷

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan manajemen humas merupakan tahapan penting dalam melaksanakan program yang telah direncanakan, dalam pelaksanaannya humas akan melaksanakan setiap program yang sudah direncanakan secara maksimal. Karena dengan pelaksanaan yang baik maka akan berpengaruh pada respon *stakeholder* terlebih lagi respon dari masyarakat maupun instansi-instansi lainnya. Pelaksanaan merupakan kegiatan atau proses menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki

³⁶ Morissan, *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 153-154

³⁷ 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): 51, <http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/pema/article/view/92>.

secara efektif.³⁸ Pada tahap ini petugas humas melaksanakan kegiatan yang telah dipersiapkan sebelumnya dan diusahakan dapat terlaksana. Pesan hendaknya disampaikan dengan baik, baik menggunakan media atau tidak. Demikian pula waktu, tempat, atau sarana penunjang yang ada harus dimanfaatkan dengan efektif dan efisien kearah pencapaian tujuan. Pada tahap ini pula petugas humas berusaha mengetahui dengan pasti apakah kegiatan yang telah dilakukan mendapat tanggapan, respon dan sambutan positif. Tanggapan tersebut dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Tanggapan tersebut dapat berbentuk dukungan moral, bantuan tenaga dan pemikiran, atau mungkin bantuan materi yang diterima oleh humas sebagai bahan masukan.

c. Evaluasi

Evaluasi humas merupakan tahapan akhir dari suatu pengelolaan humas. Setelah selesai dalam melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan maka langkah selanjutnya dan Langkah terakhir adalah melakukan evaluasi. Menurut Djaali dan Muljono evaluasi adalah suatu proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi.³⁹ Pada tahap evaluasi akan mengetahui secara keseluruhan bahwa kegiatan humas yang telah dilaksanakan berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan. Pada evaluasi juga biasanya ditemukan faktor faktor pendukung program humas, dan ditemukan juga faktor faktor penghambat

³⁸ Yusri M. Daud, "Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat", *Jurnal Intelektualita Prodi MPI*, Volume 11, Nomor 2, Edisi Juni-Desember 2022 15" 11 (2022): 20.

³⁹ Rusydi Ananda and Tien Rafida, *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*, Perdana Publishing, vol. 53, 2017, 4.

program humas, karena setiap program humas yang dilaksanakan pasti ingin berjalan dengan efektif dan efisien seperti apa yang telah direncanakan. Dengan diadakannya evaluasi akan dapat menjadikan program yang telah dilaksanakan sebagai acuan untuk menjalankan program program selanjutnya untuk dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi.⁴⁰

1) Bentuk Evaluasi Humas

Evaluasi humas dengan keberhasilannya bukan sekedar menilai mekanisme kegiatan kerja humas (tahapan penelitian perencanaan, penyusunan program, komunikasi dan evaluasi). Tetapi evaluasi secara manajerial humas dalam rangka proses fungsi manajemen pengawasan hasil kegiatan melalui standar tertentu. Ada dua macam evaluasi hasil humas., sebagai berikut:⁴¹

- a) 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.
- b) 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

⁴⁰ Vitri Yuniarti, "Aplikasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Di MAN Malang 1" Sekolah Tinggi Teknik Malang.

⁴¹ Novi Ariyanti and Muhammad Anggun 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.

mana hasilnya untuk dicapai yang pada gilirannya dijadikan standar evaluasi.

2) Teknik Evaluasi Humas

Keefektifan suatu program bisa dilihat dari evaluasinya, karena dari cara tersebut maka akan diketahui terkait kelemahan serta kekuatan pelaksanaan suatu program humas. Pelaksanaan penilaian yang valid, reliabel dan obyektif, harus memperhatikan penggunaan metode yang tepat, membanding-bandingkan dengan hasil penilaian-penilaian dari aspek-aspek yang dinilai dan selanjutnya dilihat kemanfaatan program yang paling pokok, yang dilihat dari segi filsafat yang dianutnya oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan. Pada teknik evaluasi humas ini terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk dapat menilai pelaksanaan program humas, yaitu:⁴²

- a) Observasi,
- b) perekaman,
- c) penelitian melalui telepon,
- d) panel,
- e) daftar cek,
- f) skala penilaian dan
- g) pol pendapat.

3) Aspek-Aspek Evaluasi

Pengawasan pada tahap aspek-aspek evaluasi merupakan bentuk cara pemimpin mengelola sebuah lembaga pendidikan dengan cara

⁴² Ibid., 113.

melakukan evaluasi terhadap seorang yang diberi tugas atas pekerjaan yang selama ini telah berjalan. evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Kegiatan evaluasi program sangat berguna bagi pengambilan keputusan dan kebijakan lanjutan program, hasil evaluasi adalah sebuah rekomendasi dari evaluator untuk pengambil keputusan.

4. Bentuk-Bentuk Humas

Bentuk kegiatan hubungan masyarakat atau *Public Relation* menurut Effendy dibedakan menjadi 2 yang diantaranya:⁴³

a. *Internal Public Relations*

Internal Public Relations merupakan suatu hubungan atau relasi yang dilakukan antar pegawai pada suatu instansi atau lembaga . Effendy dalam bukunya *Human Relations* dan *Public Relations* mengemukakan bahwa *Internal Public Relations* adalah kegiatan yang berencana, membina, dan memelihara sikap budi yang dilakukan atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan di dalam suatu organisasi atau instansi. Syamsudin dan Palapah mengatakan bahwa *internal Public Relations* terdiri dari:⁴⁴

1) *Employee Relations*

⁴³ Jailani, "Kerangka Kerja Manajemen Humas Dalam Lembaga Pendidikan," *Al-Tanzim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 54.

⁴⁴ *Ibid.*, 55.

Neni Yulianita dalam buku *Dasar-Dasar Public Relations* mengemukakan bahwa *Employee Relations* adalah suatu kegiatan public relations untuk memelihara hubungan, khususnya antara manajemen dengan para karyawannya.⁴⁵ Bentuk hubungan ini dipengaruhi oleh hubungan internal antara karyawan dengan karyawan lainnya, maupun karyawan dengan manajemen perusahaan yang efektif dan secara formal. Melalui aktivitas *Employee Relations* yang merupakan program internal relations dan kekuatan mengelola sumber daya manusia yang baik dan handal, kegiatan *Employee Relations* otomatis akan sangat berpengaruh dan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa sangat dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan.

2) *Human Relations*

Stan Kossen mengartikan *Human Relations* sebagai telaah perilaku manusia dan antar hubungannya dalam organisasi dengan tujuan menggabungkan kebutuhan-kebutuhan dan sasaran-sasaran pribadi dengan kebutuhan-kebutuhan dan sasaran-sasaran organisasi secara menyeluruh.⁴⁶ *Human Relations* adalah suatu hal yang dinamis dan tidak terlepas dari faktor manusia. Hubungan

⁴⁵ Rindu Rahmadini, "Aktivitas Employee Relations Dalam Membina Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Pertamina (Persero) RU II Sungai Pakning Kecamatan, Bukit Batu, Kabupaten Bengkalis". *JOM Fisip*, Vol. 4, No. 1 (Februari, 2017): 4.

⁴⁶ Muadzin Nur Amrullah, "Pentingnya Humas Relations Dalam Meningkatkan Motivasi dan Kerja Pegawai", *Jurnal Komodifikasi*, Vol. 8, (Desember, 2019): 319.

kerja antara atasan dengan bawahan misalnya. Komunikasi, tugas, dan tanggung jawab atau pendelegasian wewenang akan sangat sulit dilakukan jika tidak dibarengi dengan *proses Human Relations yang baik*.

3) *Labour Relations*

Labour Relations merupakan suatu kegiatan *Public Relations* untuk memelihara hubungan antara pimpinan dengan para pegawai yang berada didalam perusahaan atau lembaga sebagai upaya turut menyelesaikan masalah-masalah yang timbul diantara keduanya.

4) *Stakeholder Relations, Industrial Relations*, dan sebagainya sesuai dengan sifat dan kebutuhan institusi.

b. Eksternal *Public Relations*

Eksternal *Public Relations* adalah segenap teknik dan kegiatan yang dipakai oleh sebuah organisasi untuk bisa memelihara dan menciptakan sikap serta tanggapan yang baik. Menurut Efendi, eksternal *Public Relations*, terdiri dari:⁴⁷

1) *Customer Relations*

Customer Relations adalah suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan menjalin dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan yang dilakukan dengan cara melakukan pemberian pelayanan yang baik

⁴⁷ Jailani, "Kerangka Kerja Manajemen Humas Dalam Lembaga Pendidikan," 56.

sehingga akan menciptakan hubungan harmonis antara organisasi dan pelanggan. *Customer Relations* yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga dikatakan berjalan dengan sukses apabila jika mendapatkan pelanggan tetap dan selalu mengadakan komunikasi berkelanjutan secara intens antar keduanya.

2) *Community Relations*

Community Relations menurut Ruslan adalah suatu kegiatan membina hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat sekurang-kurangnya meliputi penduduk disekitar lembaga yang bersangkutan.⁴⁸ Tujuan dilakukannya kegiatan *Community Relations*, yaitu menyalurkan informasi mengenai lembaga, menyelesaikan kesalahpahaman, menerima kritik, serta membentuk dukungan dan opini yang baik, mendapatkan dukungan secara resmi yang akan berpengaruh pada iklim komunitas, memahami sikap, pengetahuan, dan harapan komunitas, memberikan dukungan sarana kesehatan, pendidikan, rekreasi, dan budaya, mendapatkan pengakuan yang baik dari pemerintah lokal, memberi dukungan pengembangan ekonomi sekitar dengan mengkonsumsi barang-barang dari wilayah sekitar.⁴⁹

⁴⁸ M.Farhan Fahrudin, Siska Mardiana, and Annisarizki Annisarizki, "INPOWER-CARE Sebagai Implementasi *Community Relations* Pada PT. Indonesia Power Suralaya PGU (Studi Kasus Program Mitra Binaan Omah Kreteg Anggana)," *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 9, no. 2 (2021): 110.

⁴⁹ Pasha Syahrinsa Maulana et al., "Analisis Peran Dan Fungsi Public Relations Di Lembaga Pendidikan Islam Analysis of the Role and Function of Public Relations at Islamic Education Institutions" *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Catrik*, Vol. 1, 2 (2021): 151.

3) *Government Relations*

Government Relations merupakan hubungan masyarakat yang dilakukan dengan pemerintah, regulator, legislatif, dan aparat. Kasali mengemukakan tujuan dari *government relations*, adalah untuk meningkatkan frekuensi komunikasi antara pejabat pemerintah dan lembaga tinggi negara, untuk memantau pengambilan keputusan dan peraturan di ranah yang berpengaruh pada bidang usaha, untuk meningkatkan partisipasi rakyat di setiap lapisan pemerintah, melakukan partisipasi pada undang-undang yang berdampak pada ekonomi rakyat dan pelaksanaannya, serta meningkatkan pengertian dan kesadaran para pengambil keputusan.⁵⁰

4) *Press Relations*

Yosal Iriantara mendefinisikan bahwa *Press Relations* adalah public relation eksternal dilakukan untuk membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan public untuk mencapai tujuan organisasi. *Press Relations* adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun profesi humas suatu organisasi untuk menjalin pengertian dan hubungan baik dengan media massa dalam rangka pencapaian publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang (balance).⁵¹

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Aan Setiadarma, "Pemanfaatan Media Baru Dalam Media Relations", Jurnal Ikon Desember, XXVI, no. 3 (2020): 263.

5. Teknik-Teknik Humas

Menurut Hymes dalam Indrafachrudi, teknik penyelenggaraan hubungan sekolah dengan masyarakat dapat dikelompokkan menjadi empat, yang diantaranya:⁵²

- a. Pertemuan kelompok, berupa seminar, lokakarya, sarasehan, dsb. Ragam unsur masyarakat yang dilibatkan di dalam kegiatan ini tergantung dari tema yang sedang dibahas.
- b. Tatap muka, merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara langsung yang dilakukan dengan pihak sekolah maupun masyarakat. Salah satu contoh kegiatan tatap muka adalah pihak sekolah dapat memanggil orang tua siswa yang bermasalah atau siswa yang memiliki kemampuan lebih, yang perlu pembinaan bersama agar kemampuannya dapat berkembang secara maksimal.
- c. Observasi dan partisipasi masyarakat, observasi dan partisipasi pada masyarakat pada pelaksanaan pendidikan diharapkan masyarakat tersebut mengetahui secara langsung hambatan dan faktor pendukung penyelenggaraan pendidikan, mengetahui keberhasilan sekolah, sehingga diharapkan bersedia membantu pelaksanaan pendidikan di sekolah. dan
- d. Surat menyurat dengan berbagai pihak yang dapat dikaitkan dengan penyelenggaraan pendidikan di sekolah seiring dengan perkembangan teknologi, sekolah dapat menerapkan teknik ini dengan menggunakan alat-alat komunikasi berupa telepon, fax, internet, e-mail, dsb

⁵² Z Ahmad, "Pendidikan Karakter Integral Di Keluarga Sekolah Dan Masyarakat" (2018): 40.

Pada hubungan masyarakat juga terdapat teknik teknik humas yang dapat diterapkan oleh lembaga pendidikan, yang diantaranya:⁵³

a. Teknik Tertulis

Hubungan antara sekolah dan masyarakat dapat dilakukan secara tertulis, cara tertulis yang dapat digunakan seperti menggunakan buku kecil, pamflet, berita kegiatan murid, catatan berita gembira, dan buku kecil cara membimbing anak.

b. Teknik Lisan

Hubungan antara sekolah dan masyarakat dengan menggunakan lisan atau secara langsung, kegiatan teknik lisan seperti kunjungan rumah, panggilan orang tua, dan pertemuan.

c. Teknik Peragaan

Hubungan sekolah dengan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengundang masyarakat melihat peragaan yang diselenggarakan sekolah. Peragaan yang diselenggarakan bias berupa pameran keberhasilan murid.

d. Teknik Elektronika

Hubungan sekolah dengan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengundang masyarakat melihat peragaan yang diselenggarakan sekolah. Peragaan yang diselenggarakan bias berupa pameran keberhasilan murid.

⁵³ Fitriani, "Peran Guru Dalam Mengimplementasikan Teknik Humas Di SMPN 6 Watampone," *Jurnal Mappesona* 4, no. 3 (2021): 147–148.

6. Peran Humas Pada Lembaga Pendidikan

Pada hubungan masyarakat terdapat 4 peranan dalam lembaga pendidikan, yang antara lain:

a. Penghubung

Humas memiliki peranan penghubung antara sekolah (kepala sekolah, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan) dengan masyarakat, baik itu orang tua siswa maupun masyarakat umum

b. Mengkomunikasi

Pada hubungan masyarakat seorang tenaga pendidik yang diberikan tanggung jawab sebagai humas harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan selain itu juga harus mampu melakukan komunikasi secara langsung maupun melalui media cetak maupun elektronik.

c. Pendukung

Humas sekolah berperan sebagai pendukung program sekolah, keberadaan humas cukup penting jika mampu menjadi peran pendukung antara sekolah dan masyarakat.

d. Publikator

Peran publikator pada manajemen humas adalah dengan mempublikasi hasil kegiatan kegiatan sekolah kepada masyarakat luas maupun orang tua peserta didik.⁵⁴

Pada suatu lembaga pendidikan humas memiliki kepentingan sebagai pemberian informasi dari pihak lembaga pendidikan kepada masyarakat, dengan

⁵⁴ Juhji, dkk, *Manajemen Humas Sekolah* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), 10–11.

adanya informasi yang diberikan oleh sekolah, masyarakat mampu membentuk opini terhadap lembaga. Selanjutnya, dengan hadirnya humas pada lembaga pendidikan memiliki kepentingan sebagai cara untuk mengerti sumber daya yang ada pada berbagai masyarakat yang dapat dimanfaatkan untuk proses pembelajaran serta usaha pendidikan pada umumnya.

B. Kerjasama

1. Pengertian Kerjasama

Definisi kerjasama menurut Tracy yang terdapat pada jurnal Eva & Boge disana dijelaskan bahwa kerjasama merupakan suatu kegiatan yang dikerjakan bersama-sama dan juga dikelola bersama-sama, kemudian dilakukan sekelompok orang dalam suatu organisasi tertentu.⁵⁵ Menurut Abdulsyani kerjasama diartikan sebagai suatu bentuk proses sosial yang didalamnya terdapat aktivitas-aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk dapat mencapai tujuan bersama dengan saling memahami dan saling membantu aktivitas masing masing. Sedangkan menurut Robert L. Clistrap kerjasama merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam berkelompok untuk mengerjakan ataupun menyelesaikan tugas secara bersama-sama⁵⁶

Kerjasama menurut Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson berpendapat bahwa kerjasama adalah suatu pengelompokan yang terjadi diantara mahluk-mahluk hidup yang kita kenal. Kerjasama adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh

⁵⁵ Risdoyok dan and Wedra Aprison, "Kerjasama Guru PAI Dan Orang Tua Dalam Menghadapi Pembelajaran Selama Covid-19," *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3, no. 5 (2021): 2319–2335, <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/819>.

⁵⁶ Meilanny Budiarti Santoso, Hadiyanto A. Rachim, and Dinda Azzahra Syauqina, "Komunikasi Kelompok Sebagai Faktor Pendorong Terbentuknya Kerjasama Dalam Menyelesaikan Pekerjaan K3L Di Lingkungan Universitas Padjadjaran," *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat* 5, no. 2 (2018): 200.

beberapa individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Jadi kerjasama pada intinya menunjukkan adanya kesepakatan antara dua orang atau lebih yang keduanya saling menguntungkan.⁵⁷ Kerjasama adalah sebuah kegiatan yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan serta pembagian tugas yang telah dibagi sesuai dengan porsinya masing masing. Kerjasama juga merupakan salah satu bentuk interaksi sosial. Kerjasama juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dapat dilakukan secara bersama-sama dari berbagai pihak yang bertujuan untuk dapat mencapai tujuan bersama-sama.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kerjasama

Faktor yang dapat mempengaruhi suatu kerjasama dapat terjalin dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu:⁵⁸

- a. Saling terbuka, dalam aktivitas kerjasama yang baik harus terdapat komunikasi yang komunikatif antara dua orang atau lebih yang sedang melakukan kerjasama.
- b. Saling mengerti, pada dasarnya kerjasama adalah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang memiliki tujuan bersama. Proses kerjasama ini tentu akan ada salah satu orang yang melakukan kesalahan sehingga perlunya sikap saling mengerti untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi.

⁵⁷ Marlina, "Peningkatan Hasil Belajar IPS Melalui Model Guided Discovery Learning Dalam Materi Kerja Sama Pada Siswa Kelas V SD Negeri 133 Halmahera Selatan," 55.

⁵⁸ Santoso, Rachim, and Syauqina, "Komunikasi Kelompok Sebagai Faktor Pendorong Terbentuknya Kerjasama Dalam Menyelesaikan Pekerjaan K3L Di Lingkungan Universitas Padjadjaran," 200.

Kerjasama dapat berjalan dengan lancar juga dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator yang terdapat dalam kerjasama, indikator tersebut antara lain: suatu kerjasama terdapat beberapa indikator yang diantaranya:⁵⁹

- a. Kesiediaan menghargai pendapat orang lain.
- b. Kesiediaan menerima keputusan yang diambil secara sah.
- c. Kesiediaan mempertimbangkan usul yang baik dari orang lain.
- d. Kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain sesuai dengan waktu dan bidang tugas yang ditentukan.
- e. Kesungguhan dalam mempertahankan keutuhan organisasi.

Pada kegiatan kerjasama terdapat beberapa hal yang mendukung terjalannya suatu kerjasama, antara lain:

- a. Semua pihak yang terlibat harus sadar dan mengakui kemampuan diri masing masing individu.
- b. Semua pihak yang akan melakukan kerjasama harus dapat mengerti dan memahami setiap masalah yang dihadapi.
- c. Perlu adanya komunikasi pada saat melakukan kerjasama
- d. Pihak yang melakukan kerjasama perlu peka dalam mengerti kesulitan dan kelemahan orang lain.
- e. Semua pihak yang terlibat harus memberi sesuai dengan kemampuan masing masing.

⁵⁹ Nurdin Yusuf, "Kedisiplinan Dan Kerjasama Terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Gorontalo," *Gorontalo Development Review* 1, no. 1 (2018): 22.

3. Manfaat Kerjasama

H Kusnadi mengemukakan pendapat bahwa kegiatan kerjasama memiliki beberapa manfaat,⁶⁰ antara lain:

1. Kerjasama dapat mendorong persaingan pencapaian tujuan serta peningkatan produktivitas
2. Kerjasama mendorong segala macam upaya individu sehingga dapat bekerja lebih produktif, efektif, dan efisien.
3. Kerjasama mendorong terciptanya sinergi yang dapat mempengaruhi biaya operasional akan semakin rendah yang akan menyebabkan kemampuan bersaing meningkat.
4. Kerjasama mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antar pihak yang terlibat dan meningkatkan rasa kesetiakawanan.
5. Kerjasama menciptakan praktek yang sehat sehingga akan meningkatkan semangat kelompok.
6. Kerjasama mendorong keikutsertaan memiliki situasi dan keadaan yang terjadi di lingkungannya, sehingga secara otomatis akan ikut berpartisipasi dalam menjaga dan melestarikan situasi dan kondisi yang telah baik.

C. Sekolah dan Masyarakat

1. Pengertian Sekolah

Sekolah merupakan salah satu elemen sistem pendidikan yang ada di Indonesia, maka dari itu, sebagai satuan pendidikan sekolah tidak bisa berdiri sendiri satuan pendidikan tidak dapat berdiri sendiri, sekolah masih

⁶⁰ Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi* (Makassar: CV. Sah Media, 2017), 13.

membutuhkan masyarakat dan pemerintah karena program sekolah akan berjalan dengan baik jika mendapatkan dukungan yang positif dari pihak-pihak yang ada. Sekolah adalah suatu lembaga pendidikan sebagai tempat untuk menyalurkan keseimbangan antara nilai dan moral kepada peserta didik pada saat proses pembelajaran berlangsung. Sekolah juga dituntut untuk melakukan berbagai inovasi-inovasi dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dalam memajukan kualitas kelembagaan secara nasional.⁶¹ Sekolah merupakan suatu lembaga yang dirancang untuk melakukan pengajaran dan pembelajaran pada peserta didik dibawah pengawasan dari pendidik. Sekolah juga merupakan sistem pendidikan formal yang berupaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa serta menciptakan peserta didik yang memiliki kemajuan dalam proses pembelajaran.

2. Pengertian Masyarakat

Masyarakat merupakan sekumpulan orang atau individu yang melakukan hidup secara bersamaan dan bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama, dalam kehidupan bermasyarakat juga memiliki tatanan kehidupan, norma-norma serta adat istiadat yang harus ditaati dalam lingkungan masyarakat. Masyarakat dapat memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan suatu sekolah, tetapi sekolah juga harus mampu melaksanakan semua kegiatan pengelolaan hubungan masyarakat yang baik. Sehingga masyarakat berperan sebagai salah satu pihak yang memiliki kepentingan dan kontribusi terhadap sekolah dalam rangka menciptakan pendidikan yang bermutu dan

⁶¹ Rachmat Satria et al., "Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Manajemen Hubungan Masyarakat," *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 7, no. 2 (2019): 200.

berkualitas. Hubungan kerjasama sekolah dan masyarakat merupakan perwujudan dari aktivitas dan proses komunikasi bersama. Kerjasama antara sekolah dan masyarakat memiliki peranan sebagai upaya untuk membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik, serta mempunyai keterkaitan yang sangat erat dalam rangka mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.⁶²

3. Hubungan Sekolah dan Masyarakat

Hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan suatu proses komunikasi antara sekolah dengan masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kebutuhan serta kegiatan pendidikan dengan mendorong minat dan kerjasama untuk masyarakat dalam peningkatan dan pengembangan sekolah.⁶³ Purwanto berpendapat bahwa hubungan sekolah dan masyarakat dibagi menjadi 3 bagian,⁶⁴ sebagai berikut:

a. Hubungan Edukatif

Hubungan ini adalah suatu hubungan kerjasama yang dilakukan antara guru di sekolah dan orang tua di dalam keluarga, dalam hal ini terkait kerjasama dalam mendidik anak. Selain itu dalam hubungan kerjasama yang lain adalah dengan memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh anak dalam menunjang proses pembelajaran yang dilakukan baik di sekolah maupun saat di rumah. Kerjasama ini dapat direalisasikan dengan mengadakan pertemuan

⁶² Asep Kurniawan, "Pandangan Ontologis Manajemen Kerjasama Sekolah Dan Masyarakat," *JURNAL YAQZHAN: Analisis Filsafat, Agama dan Kemanusiaan* 6, no. 2 (2020): 292.

⁶³ Putri Astuti, "Mengelola Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat," *IJTIMAIYAH Jurnal Ilmu Sosial dan Budaya* (2019): 3.

⁶⁴ Afiful Ikhwan, "Penerapan Manajemen Hubungan Sekolah Dan Masyarakat Dalam Perspektif Islam," *Al-Hayat* 02, no. 1 (2018): 7.

antara guru dan orang tua peserta didik guna membahas masalah yang ada pada peserta didik.

Hubungan ini dimaksudkan untuk tidak terjadi perbedaan pendapat atau prinsip yang dapat mengakibatkan keraguan bagi peserta didik. Dengan begitu adanya hubungan kerjasama antara sekolah dan orang tua ini diharapkan untuk dapat menyelesaikan masalah masalah yang terdapat di lingkungan sekolah sehingga mutu pendidikan akan meningkat dan peserta didik akan melakukan proses belajar dengan baik.

b. Hubungan Kultural

Hubungan ini merupakan hubungan usaha antara sekolah dan masyarakat dalam hal upaya saling membina dan mengembangkan kebudayaan serta hubungan ini diharapkan mampu menjadi sumber terpercaya terkait norma norma kehidupan (Agama, Etika, Etetika, Sosial, dan sebagainya.). kerjasama antar sekolah dan masyarakat yang memungkinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat tempat sekolah itu berada. Sekolah yang merupakan suatu lembaga yang seharusnya dapat dijadikan barometer bagi maju mundurnya kehidupan, cara berpikir, kepercayaan, kesenian, dan adat-istiadat. Dan kemudian sekolah juga seharusnya dapat dijadikan titik pusat dan sumber tempat terpancarnya norma-norma kehidupan yang baik bagi kemajuan masyarakat yang selalu berubah dan berkembang maju. Jadi, bukanlah sebaliknya sekolah hanya mengintroduksikan apa yang hidup dan berkembang di masyarakat

c. Hubungan Institusional

Hubungan ini merupakan hubungan kerjasama antara sekolah dan instansi lainnya, yang memiliki tujuan untuk dapat lebih memperbaiki serta memajukan pendidikan. Selain itu, hubungan institusional ini juga dimaksudkan untuk melakukan hubungan kerjasama antara sekolah dengan lembaga lembaga resmi baik swasta maupun pemerintah seperti hubungan kerjasama antara sekolah dengan sekolah-sekolah lain, dengan kepala pemerintahan setempat, jawatan pertanian, jawatan penerangan, perikanan dan peternakan, dengan perusahaan perusahaan negara atau swasta