**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Konteks Penelitian**

Pendidikan adalah sesuatu yang *esensial* bagi manusia. Melalui pendidikan, manusia belajar menghadapi segala problematika yang ada di alam semesta ini demi mempertahankan kehidupannya. Pendidikan dalam kehidupan manusia mempunyai peranan yang sangat penting. Ia dapat membentuk kepribadian seseorang dan pendidikan diakui sebagai kekuatan yang dapat menentukan prestasi dan produktivitas seseorang. Dengan bantuan pendidikan, seseorang dapat memahami dan menginterpretasikan lingkungan yang dihadapi sehingga ia mampu mencapai peradaban dan kebudayaan yang tinggi.

Pendidikan pada akhirnya menjadi peran sentral dalam kehidupan manusia. Olehnya itu, untuk mecapai pendidikan yang lebih baik diperlukan kerja sama dari segala elemen, mulai dari pemerintah kemudian instansi pendidikan sampai pada masyarakatnya. Untuk mencapai tujuan itu, ketiga elemen ini harus saling bekerja sama, membangun komunikasi dan menjalin koordinasi yang baik.

Oleh sebab itu, di dalam penyelenggaraan pendidikan khususnya pihak sekolah harus benar-benar memperhatikan apa yang menjadi tujuan dari pada pendidikan itu sendiri. Pihak internal sekolah harus membangun komunikasi diantara sesama warganya dan saling berkoordinasi dalam menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang membangun pendidikan demi mengembangkan sekolah ke arah yang lebih baik.

Sadar akan pentingnya pengaruh pendidikan, pemerintah membuat kebijakan yang tertuang dalam Undang-Undang Sisdiknas Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Bab XV Pasal 54 tentang peran serta masyarakat dalam pendidikan yaitu:

1. Peran serta masyarakat dalam pendidikan meliputi peran serta perorangan, kelompok, keluarga, organisasi profesi, pengusaha, dan organisasi kemasyarakatan dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu pelayanan pendidikan;
2. Masyarakat dapat berperan sebagai sumber, pelaksana, dan pengguna hasil pendidikan.

Sadar akan upaya mencerdaskan kehidupan bangsa menjadi tanggung jawab pendidikan, terutama dalam mempersiapkan peserta didik menjadi subjek yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, tangguh, kreatif, mandiri, demokratis dan profesional pada bidangnya masing-masing. Pemerintah akhirnya mengajak semua elemen untuk saling membantu dan bekerjasama dalam menyelenggarakan pendidikan yang lebih baik sehingga tujuan dari pada pendidikan di atas dapat tercapai.

Peran sekolah bagi masyarakat pada hakikatnya adalah membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di sekolah. Jadi untuk menjadikan peserta didik yang berkompeten menjadi tanggung jawab pihak internal di sekolah. Humas sebagai salah satu bagian komponen kegiatan administrasi pendidikan di sekolah harus dibangun dan dibina agar memiliki suatu hubungan yang harmonis diantara sesama warga di sekolah. Hubungan-hubungan ini nantinya akan memberikan dampak positif bagi pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan sehingga menghasilkan alumni yang berkualitas.

Program sekolah dapat berjalan lancar apabila mendapat dukungan dari publik internal sekolah itu sendiri. Oleh sebab itu, pimpinan sekolah harus membina hubungan yang baik diantara masyarakat di sekolahnya. Sekolah harus banyak memberikan informasi tentang program dan problem yang dihadapi agar masyarakatnya/publik yang ada di lingkungan internal sekolah mengetahui dan memahami masalah yang dihadapi sekolah. Dengan cara ini diharapkan adanya umpan balik yang sangat berguna bagi pengembangan program sekolah lebih lanjut.

Dalam upaya meningkatkan kinerja di sekolah seperti yang telah diungkapkan di atas, salah satunya adalah dengan melakukan kegiatan humas internal di sekolah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas semua warga/publik di sekolah melalui berbagai kegiatan kehumasan. Humas sendiri memiliki peran ganda dalam kinerjanya yaitu sebagai fungsi internal dan eksternal. Menurut Anggoro dalam bukunya *Teori dan Profesi Kehumasan* (2001), kegiatan humas internal lebih kepada membangun komunikasi dan distribusi informasi ke dalam personal di lembaganya. Sementara fungsi eksternal humas lebih bersentuhan dengan pihak luar, khususnya yang berkompeten.

Tugas internal humas lebih kepada tugas teknis, seperti mengadakan bakti sosial dan karya wisata, menyelenggarakan pameran hasil pendidikan, memfasilitasi informasi dan komunikasi warga sekolah, khususnya sesama guru, guru dengan pegawai TU dan guru dengan kepala sekolah. Berdasarkan pendapat tersebut memberikan gambaran bahwa dalam menyelenggarakan pendidikan dibutuhkan keterampilan khusus diantara sesama publik internal sekolah.

Berbicara lebih jauh tentang humas khususnya manajemen humas internal sekolah, berarti bukan hanya melihat dari sikap masyarakat sekolah terhadap lembaga tetapi lebih jauh lagi yaitu apa yang ada di internal sekolah itu sendiri. Bagaimana hubungan yang terjadi di dalam suatu lembaga, apakah berjalan cukup baik atau tidak. Hubungan antara *top* *leader* dengan bawahannya dalam hal ini antara kepala sekolah dengan guru-guru serta tenaga administrasi yang ada di dalam sekolah justru lebih penting untuk diutamakan. Mengingat bahwa bagaimana pentingnya humas di lingkungan internal sekolah itu sendiri, maka membangun kerja sama di antara sesama masyarakat di dalam sekolah memang menjadi sebuah keharusan.

Saat sekarang ini, sekolah yang tidak memanfaatkan bidang kehumasan akan tertinggal karena tidak menguasai perolehan dan penyebaran informasi. Keberadaan humas internal sekolah bukan hanya perlu untuk membina hubungan dengan pihak pimpinan, namun sangat penting untuk memberikan informasi ke dalam, baik kepada guru, pegawai, dan siswa serta seluruh orang yang berhubungan dengan sekolah. Sekolah yang berkeinginan menciptakan suasana nyaman di lingkungannya harus menerapkan prinsip keterbukaan sehingga diharapkan adanya partisipasi dari semua pihak.

Humas sebagai sebuah fungsi manajemen yang membangun serta menjaga hubungan baik dan bermanfaat diantara sesama anggota masyarakat lain yang ada di dalam sekolah pada akhirnya akan memberikan pengaruh terhadap perkembangan sekolah. Humas di dalam suatu sekolah harus menciptakan komunikasi yang baik dari semua elemen agar dapat bekerja dengan baik.

Melihat pentingnya peranan humas sekarang ini dalam lembaga pendidikan khususnya sekolah, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar. Sekolah ini merupakan sekolah yang cukup terkenal di mata masyarakat khususnya di wilayah kota Makassar. Sebagai sekolah menengah kejuruan, sekolah ini tentunya dalam menjalankan kegiatan humas internal sekolah dengan tujuan agar alumni/*out* *put* dari sekolah ini nantinya dapat langsung terjun di dunia kerja/industri mengingat *basic* dari sekolah ini adalah merupakan sekolah kejuruan sehingga akan lebih memudahkan jika alumni/*out* *put* dari sekolah memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Untuk itu dibutuhkan kerjasama di dalam pelaksanaannya agar tujuan tersebut dapat tercapai. Partisipasi di dalam lingkungan lembaga itu sendiri yang akan menentukan terlaksananya program kehumasan. Jadi, diperlukan koordinasi dan kerja sama di antara sesama masyarakat yang ada di dalam lembaga/sekolah itu sendiri. Hubungan-hubungan tersebut dibangun baik itu secara profesional maupun secara emosional.

Dengan demikian, pimpinan sekolah dalam hal ini kepala sekolah dapat meminta saran atau ide dari guru-guru yang ada di dalam sekolah serta seluruh civitas akademik untuk kemajuan sekolah. Kinerja tersebut dapat dilakukan jika suatu sekolah dapat menciptakan suatu hubungan kerja yang baik. Jadi, keharmonisan hubungan di antara sesama anggota masyarakat di dalam sekolah akan mempengaruhi berjalannya kegiatan-kegiatan kehumasan yang akan dilakukan oleh sekolah itu sendiri.

Berbicara tentang sekolah menengah kejuruan atau biasa disebut SMK, dalam peraturan pemerintah No. 74 tahun 2008 pasal 1 ayat 21 menyatakan bahwa

Sekolah Menengah Kejuruan yang selanjutnya disingkat SMK adalah salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang Pendidikan Menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTs.

Sekolah menengah kejuruan melakukan proses belajar mengajar baik teori maupun praktik yang berlangsung di sekolah maupun di industri diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sekolah menengah kejuruan mengutamakan pada penyiapan siswa untuk berlomba memasuki lapangan kerja.

Hal ini menandakan bahwa betapa pentingnya hubungan yang dibangun di lingkungan internal lembaga sekolah karena akan sulit melaksanakan program kegiatan humas ke luar jika di dalam sekolah sendiri tidak ada kerja sama yang terbangun dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan pengamatan awal, SMKN 6 Makassar telah melaksanakan beberapa kegiatan yang berhubungan dengan bidang kehumasan, hal ini bisa dilihat dari beberapa kegiatan sekolah seperti sebagai berikut.

1. Pelaksanaan *event* peragaan busana yang dilakukan oleh jurusan tata busana pada bulan februari tahun 2015 di Mall Panakukang
2. Pelaksanaan lomba tata rias yang dilakukan oleh jurusan kecantikan pada bulan maret tahun 2015 di SMKN 6 Makassar
3. Pelaksanaan kegiatan peringatan hari-hari raya keagamaan seperti maulid nabi Muhammad SAW yang diselenggarakan di sekolah
4. Pelaksanaan praktek kerja industri (prakerin) yaitu dengan melakukan kerja sama dengan Quality hotel dan manajemen Karebosi Condotel untuk jurusan pariwisata pada tahun 2015.
5. Pada bidang akomodasi perhotelan dan tata boga telah dilaksanakan berbagai program, termasuk pelaksanaan praktek kerja industri luar negeri di Malaysia sejak tahun 1998.
6. Pada tahun 2002, SMK N 6 Makassar pernah menjalin kerjasama dengan International Hotel School (IHS) Makassar untuk pelaksanaan program *on the job training* di beberapa hotel dan restoran besar di Malaysia, Singapura dan Inggris.

Berdasarkan pengamatan tersebut, penulis melihat bahwa bagian eksternal humas di sekolah ini sudah cukup bagus ini terbukti dari beberapa kegiatan kerjasama yang dilakukan dengan beberapa hotel-hotel yang ada di wilayah kota Makassar bahkan sampai ke luar negeri serta kegiatan-kegiatan lain yang bersifat sosial seperti *event* peragaan busana yang pernah dilakukan oleh jurusan tata busana.

Beberapa kegiatan humas di atas adalah bukti bahwa sekolah ini telah melakukan kegiatan kehumasan di bagian eksternal dengan cukup baik. Ditambah lagi, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Aziz yang menyatakan bahwa kegiatan humas eksternal di SMK Negeri 6 Makassar telah berjalan dengan cukup baik maka, penulis lebih tertarik untuk memfokuskan penelitian ini di bagian humas internal sekolah.

Bagaimana melihat pengelolaan suatu kegiatan yang dilakukan oleh SMKN 6 Makassar dari dalam lingkungan internal sekolah. Setiap kegiatan tentunya dimulai dengan perencanaan yang dilakukan oleh pihak internal sekolah baik itu kegiatan yang sifatnya ditujukan pada publik eksternal maupun publik internal. Dengan demikian maka penulis akan melihat lebih dalam lagi terkait bagaimana pengelolaan kegitan humas di bagian internal sekolah itu dilakukan.

Berangkat dari titik tolak pemikiran tersebut maka penelitian ini akan lebih memfokuskan pada kegiatan internal humas sekolah. Bagaimana melihat lebih jauh kegiatan humas internal yang dilakukan sekolah dengan berdasarkan pada fungsi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti terdorong untuk mencoba melakukan sebuah penelitian lebih jauh lagi tentang “**Manajemen Humas (Deskripsi Humas Internal Di SMK Negeri 6 Makassar)**”.

1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Perencanaan manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar
2. Pelaksanaan manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar
3. Evaluasi manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar
4. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. untuk mengetahui perencanaan manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar
2. untuk mengetahui pelaksanaan manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar
3. untuk mengetahui evaluasi manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar
4. **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk kepala sekolah, dapat membantu melakukan penilaian terhadap program humas internal yang dilaksanakan selama ini
2. Untuk wakasek hubin, dapat memberikan masukan dalam melihat apa yang masih menjadi kekurangan dalam melaksankan kegiatan humas internal sekolah sehingga dapat memperbaiki kegiatan humas internal selanjutnya
3. Untuk kepala TU, dapat memberikan informasi tentang pentingnya humas internal sekolah yaitu dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik di lingkungan internal sekolah
4. Untuk guru yang terlibat langsung dalam kegiatan humas internal diharapkan dapat lebih membangun dan menjaga koordinasi dan komunikasi diantara sesama guru, kepala sekolah, tenaga administrasi sekolah dan siswa.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Tinjauan Pustaka**
2. **Konsep Manajemen Humas**
   1. **Pengertian Manajemen**

Berdasarkan pendapat dari para ahli di bidang ilmu manajemen, terdapat pandangan yang berbeda-beda mengenai pengertian manajemen. Menurut Pidarta (2004) dijelaskan bahwa kata “manajemen” berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* yangberarti melakukan, sehingga menjadi *managere* yang berarti menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to* *manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya, *management* diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen.

Menurut Terry (Brantas, 2009: 7), “manajemen adalah usaha-usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain”. Sedangkan Farland (Brantas, 2009: 7) mengatakan bahwa “manajemen adalah suatu proses yang mana manajer sebagi mencipta, mengarahkan, dan melaksanakn tujuan organisasi melalui koordinasi dan kerjasama dari usaha manusia”. Sementara Siagian (2001: 9) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses menggerakkan orang lain untuk memperoleh hasil tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukann sebelumnya.

Dari beberapa pengertian manajemen menurut para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi dengan menggunakan segala sumber daya yang ada demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dari pengertian manajemen tersebut, maka nampak jelas bahwa setiap organisasi termasuk organisasi pendidikan seperti sekolah akan sangat memerlukan manajemen untuk mengatur atau mengelola setiap kegiatan dan saling bekerjasama dengan baik dalam pencapaian tujuan organisasi.

Untuk itu pengelolaannya mesti berjalan secara sistematis melalui tahapan-tahapan dengan diawali oleh suatu rencana sampai tahapan berikutnya dengan menunjukkan suatu keterpaduan dalam prosesnya. Tentunya akan sangat dibutuhkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang manager dalam mengatur segalanya.

* 1. **Pengertian Humas**

Adapun istilah humas (Hubungan Masyarakat) merupakan terjemahan dari bahasa asing, yaitu “*public* *relation*”. Istilah humas saat sekarang ini sudah menjadi sebuah keharusan yang harus dipahami dan dilakukan oleh setiap organisasi mengingat bahwa peran humas memang sangat penting dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam sebuah organisasi. Oleh para ahli, humas didefinisikan berbeda-beda seperti sebagai berikut.

Menurut Ruslan (Mukarom & Laksana , 2015: 45) mengatakan:

humas adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasehati para pimpinan organisasi dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.

Fund and Wagnel (Anggoro, 2001) berpendapat bahwa “humas adalah segenap kegiatan dan teknik/kiat yang organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan aktivitasnya”.

Kemudian Jeffkins (Mukarom & Laksana , 2015: 46) “humas adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian”.

Dari beragamnya pengertian humas di atas, dalam Nasution, Z (2010: 11) *International* *Public* *Relations* *Association* (IPRA) yakni persatuan para ahli daan praktisi *public* *relations* (humas) memberikan defenisi kerja *public* *relations* yaitu:

fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan penerangan dn tanggapan dalam hubungan dengan opini publik; menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti danmemanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan yang dini dalam membantu kecenderungn; dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Berdasarkan definisi tersebut, pengertian humas secara umum dapat diartikan sebagai fungsi manajemen yang khas antara organisasi dengan publiknya, atau dengan kata lain antara sekolah dengan publik internal dan publik eksternal.

Sedangkan Mukarom & Laksana (2015: 290) mengatakan adapun pengertian humas dalam pendidikan adalah rangkaian pengelolaan yang berkaitan dengan kegiatan hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat (orang tua murid) yang dimaksudkan untuk menunjang proses belajar mengajar di lembaga pendidikan bersangkutan. Pengertian humas sekolah secara umum adalah fungsi yang khas antara lembaga pendidikan dan warganya (guru, staf dan siswa) dan warga dari luar (wali siswa, masyarakat, institusi luar dan partner sekolah).

Dari pengertian yang dikemukakan oleh beberapa para pakar di atas, dapat disimpulkan bahwa humas adalah suatu proses komunikasi dan kerja sama yang dilakukan oleh sekolah dan masyarakat agar kebutuhan sekolah dan masyarakat dapat terpenuhi. Hubungan masyarakat merupakan salah satu fungsi manajemen yang di mana dalam organisasi melakukan kegiatan membina pengertian dan mencari simpati dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum, sehingga dapat mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.

Berdasarkan beberapa definisi dari manajemen dan humas di atas, maka dapat dipahami bahwa manajemen hubungan masyarakat adalah suatu usaha yang disengaja, direncanakan, dan diteruskan untuk menjalin dan membina hubungan saling pengertian diantara organisasi dan masyarakatnya (baik itu di lingkungan internal maupun eksternal).

Menurut Elreath (Ruslan, 2010: 31) menuturkan bahwa manajemen humas adalah:

*Managing public relations means researching, planning, implementing, and evaluating an arry of communication activies sponsored by the organization; from small group meeting to internasional satellite linked press conference, from simple brochures to multimedia national campaigns,from open house to grassroots political campaign, from public services announcement to crisis management.*

Pendapat di atas dapat diartikan bahwa manajemen humas ialah penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi, mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan *konferensi* pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis.

Lebih lanjut Menurut Ruslan (Nasution Z, 2010: 11) manajemen humas adalah suatu proses menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen hubungan masyarakat (HUMAS) adalah suatu proses kegiatan yang direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi oleh sekolah secara sengaja atau sungguh-sungguh serta pembinaan secara kontinue untuk mendapatkan simpati dari masyarakat, baik itu masyarakat di dalam lingkungan maupun di luar lingkungan sekolah sehingga kegiatan operasional sekolah atau pendidikan semakin efektif dan efisien.

* 1. **Manajemen Humas Internal**

Pengertian *public* internal adalah publik yang berada di dalam organisasi seperti karyawan. Dalam bidang pendidikan karyawan tersebut bisa terdiri dari kepala sekolah, guru, pegawai dan lain sebagainya. Menurut Cutlip & Center (1982: 290), pengertian publik internal atau lebih dikenal dengan sebutan *employee* *relations* yaitu sekelompok orang yang bekerja (karyawan/pegawai) di dalam suatu perusahaan.

Karyawan sebuah organisasi merupakan aset yang cukup penting, karena karyawan itu sendiri terkait dengan status atau kedudukan yang saling berbeda antara satu dengan yang lainnya tapi  pada prinsipnya memiliki keinginan yang sama terhadap pimpinan atau perusahaan.

Menurut Frank Jefkins dalam bukunya *public* *relations* (1992), “Hubungan publik internal sama pentingnya dengan hubungan publik eksternal, karena kedua bentuk hubungan publik tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang mempunyai arti sama dan saling terkait satu sama lain“.

Dengan demikian dapat juga diartikan bahwa hubungan kepegawaian (employee relations) tersebut tidak dilihat dalam pengertian yang sempit, yaitu sama dengan hubungan *industrial* yang hanya menekankan pada unsur dua proses “produksi & upah“ yang terkait dengan “lingkungan kerja“ pengertiannya lebih dari itu, hubungan tersebut dipengaruhi oleh hubungan komunikasi internal antar karyawan dengan karyawan lainnya atau hubungan karyawan dengan manajemen  perusahaan yang efektif (Cutlip & Center, 1982: 292).

Lebih lanjut Cutlip & Center (1982) mengatakan bahwa efektifitas hubungan publik internal memerlukan suatu kombinasi antara:

* 1. Sistem manajemen yang sifatnya terbuka (open management)
  2. Kesadaran pihak manajemen terhadap nilai dan pentingnya memelihara komunikasi timbal  balik dengan para karyawan.
  3. Kemampuan *public* *relations* yang memiliki keterampilan manajerial (manager skill) serta  berpengalaman.

Pelaksanaan program *employee* *relations* (hubungan publik internal) yang tepat bagi suatu  perusahaan merupakan sarana teknis atau suatu kegiatan metode komunikasi yang memiliki kekuatan mengelola sumber daya manusia demi pencapaian tujuan perusahaan. Kemudian pada akhirnya hal tersebut bermuara pada peningkatan produktivitas perusahaan, baik secara kualitas maupun kuantitas. Bentuk produk, barang atau pemberian jasa yang ditawarkan kepada publik sasarannya.

Keberhasilan pelaksanaan program kerja *public* *relations* internal dalam membina bagian *employee* *relations* tersebut, akan menghasilkan kualitas teknis produk barang yang lebih baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pemakai barang atau pelanggan serta peningkatan citra.

Menurut Cutlip & Center (1982) hubungan *public* internal (internal public relations) dalam suatu perusahaan, terdiri dari :

* 1. Hubungan dengan pekerja atau karyawan (employee relations) pada umumnya beserta keluarga karyawan pada khususnya.
  2. Hubungan dengan pihak jajaran pimpinan dalam manajemen perusahaan (management relations).
  3. Hubungan dengan pemilik perusahaan atau pemegang saham (stockholders relations).

Colin Coulson-Thomas (Mukarom & Laksana, 2015) juga mengatakan bahwa:

Selain itu *public* *relations* internal juga menjadi corong informasi dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya, mampu bertindak sebagai mediator dari perusahaan (pimpinan) terhadap para karyawan, mampu mempertemukan atau menyampaikan tujuan-tujuan dan keinginan-keinginan dari pihak karyawan kepada perusahaan atau sebaliknya.

Dengan demikian *public* *relations* internal berupaya melakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui suri tauladan yang dimulai dari pihak atasan (pimpinan) ke pihak bawahan (pegawai). Dalam hal ini terjadi komunikasi timbal balik antara pihak pimpinan dengan pegawai sehingga informasi dan komunikasi tersalurkan dengan baik kesemua elemen.

1. **Ruang Lingkup Humas**

Dalam setiap bidang pekerjaan, sudah secara otomatis terdapat ruang lingkup bidang pekerjaan. Ruang lingkup ini merupakan hal - hal apa saja yang akan dikerjakan atau menjadi sasaran kegiatan humas/*public* *relations* agar kegiatan humas dapat tepat sasaran maka harus pula ditempatkan dalam ruang lingkup yang pas, yang sesuai dengan bidang garapan kehumasan. Untuk lebih jelasnya berikut akan dijelaskan beberapa ruang lingkup humas/*public* *relations* menurut para ahli.

Ruslan (2010: 23) menjabarkan adapun ruang lingkup tugas *public* *relations* dalam sebuah ornganisasi/lembaga antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut :

a. Membina hubungan ke dalam (publik internal)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

b. Membina hubungan ke luar (publik eksternal)

Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilnya.

Menurut Effendy (2006: 107) publik sasaran dari kegiatan humas terbagi menjadi dua jenis kelompok besar, yakni publik *intern* dan publik *ekstern*. Penjelasannya adalah sebagai berikut :

1)  Hubungan dengan publik *intern*

Publik intern sebagai sasaran humas terdiri atas orang-orang yang bergiat di dalam organisasi (perusahaan, instansi, lembaga, badan, dan sebagainya) dan yang secara fungsional mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu.

2)  Hubungan dengan publik *ekstern*

Publik ekstern sebagai sasaran kegiatan humas terdiri atas orang-orang atau anggota-anggota masyarakat di luar organisasi, baik yang ada kaitannya dengan organisasi maupun yang diharapkan atau diduga ada kaitannya dengan organisasi.

Ruang lingkup *public* *relations* menurut Soemirat (2003:15) yaitu:

1.   Public internal yaitu publik yang berada didalam organisasi atau perusahaan seperti: *supervisor*, karyawan pelaksana, manajer, pemegang saham dan direksi perusahaan

2.   Public eksternal yaitu publik secara organik tidak berkaitan langsung dengan perusahaan seperti: pers, pemerintah, pendidik atau dosen, pelanggan, komunitas dan pemasok

Dari ketiga penjelasan menurut pakar di atas, tentang ruang lingkup humas dapat dipahami bahwa keduanya memiliki persamaan yaitu bahwa yang menjadi ruang lingkup kegiatan humas itu ada dua yaitu publik internal dan publik eksternal. Publik internal merupakan orang-orang yang ada di dalam organisasi sedangkan publik eksternal merupakan orang-orang di luar organisasi yang memiliki kepentingan dan pengaruh terhadap organisasi. Dalam melaksanakan kegiatan kehumasan di dalam publik internal akan sangat penting bagi organisasi agar kerjasama dapat terjalin diantara sesama anggota lainnya dan begitupun yang di luar (publik eksternal). Kedua ruang lingkup kegiatan humas ini memiliki peran masing-masing dalam mengembangkan organisasinya.

Adapun menurut Nasution, Z (2010, 96-97) beberapa kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan berkaitan dengan hubungan internal humas antara lain:

1. Memberikan pengertian kapada semua warga lembaga pendidikan agar memiliki keterampilan public relations.
2. Menciptakan komunikasi yang terarah dan efektif dilingkungan kantor pusat dan sekolah yang ada serta unit kerja lainnya
3. Untuk mewujudkan komunikasi tersebut adalah dengan mencamtumkan semua informasi pada papan informasi pada tempat yang telah ditentukan (tempat yang strategis di lingkungan sekolah)
4. Menerbitkan berita kegiatan sekolah melalui media warta, jurnal atau buletin humas
5. Memonitor opini publik internal yang berkembang terhadap kebijakan lembaga
6. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah warga sekolah acuh tak acuh atau salah pengertian terhadap setiap kebijakan pimpinan sekolah. Hal ini dapat dilakukan baik secara formal lewat lembaga/unit kerja masing-masing maupun secara informal melalui kritikan dan saran opini di media massa.

Dalam menjalankan hubungan-hubungan tersebut dibutuhkan komunikasi yang baik diantara publik internal dan publik eksternal. Menurut menurut Effendy (Ruslan, 2010: 80 ) dimensi-dimensi komunikasi organisasi adalah:

1. Komunikasi vertical

Yakni arus komunikasi dua arah timbal balik. Komunikasi jenis ini merupakan Komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Dalam arus komunikasi vertikal-dari atas ke bawah- tersebut pihak pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan lain sebagainya kepada bawahan. Kemudian arus komunikasi ke atas diterima dalam bentuk bawahan memberikan laporan, pelaksanaan tugas, sumbang saran dan hingga pengaduan kepada pimpinannya masing-masing.

2. Komunikasi horizontal

Merupakan komunikasi satu level yang terjadi antara para karyawan dengan karyawan lainnya, antara pimpinan satu departemen dengan departemen lainnya dalam satu tingkatan dan lain sebagainya

Sehingga dari proses komunikas-komunikasi yang dibangun itu akan menghasilkan beberapa hubungan-hubungan yang tercipta. Hubungan-hubungan tersebut ada yang sifatnya formal maupun non-formal. Komunikasi inilah yang akan nantinya sangat berpengaruh terhadap perkembangan organisasi. Menurut Purwanto (2005: 33) ada tiga jenis hubungan kerja sama antara sekolah dan masyarakat, yaitu :

1. Hubungan Edukatif

Hubungan edukatif adalah hubungan kerjasama dalam hal mendidik anak, antara guru di sekolah dan orang tua di dalam keluarga. Antara sekolah yang diwakili oleh guru dan orang tua tidak saling berbeda atau berselisih paham, baik tentang norma-norma sosial yang hendak ditanamkan kepada anak didik mereka.

1. Hubungan Kultural

Hubungan kultural adalah kerjasama antara sekolah dan masyarakat yang memungkinkan adanya saling membina dan mengembangkan kebudayaan masyarakat tempat sekolah itu berada.

1. Hubungan Institusional

Hubungan institusional yaitu hubungan kerjasama antara sekolah dengan lembaga-lembaga atau instansi-instansi resmi lain, baik swasta maupun pemerintah, seperti hubungan kerjasama antara sekolah dengan sekolah-sekolah lain, dengan kepala pemerintahan setempat, jawatan penerangan, jawatan pertanian, perikanan dan peternakan, dengan perusahaan-perusahaan negara atau swasta yang berkaitan dengan perbaikan dan perkembangan pendidikan pada umumnya.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis menyimpulkan bahwa sekolah sebagai lembaga pendidikan yang mendidik anak-anak yang nantinya akan hidup sebagai anggota masyarakat yang terdiri atas bermacam-macam golongan, jabatan, status sosial, dan bermacam-macam pekerjaan, sangat memerlukan adanya hubungan kerjasama itu. Dengan adanya hubungan ini sekolah dapat meminta bantuan dari lembaga-lembaga lain, baik berupa tenaga pengajar, pemberi ceramah tentang hal-hal yang berkaitan dengan pengadaan dan pengembangan materi kurikulum maupun bantuan yang berupa fasilitas serta alat-alat yang diperlukan guru demi kelancaraan proses pembelajaran.

**3. Tujuan dan Fungsi Humas Internal**

Hubungan sekolah dengan masyarakat dibangun dengan tujuan popularitas sekolah di mata masyarakat. Popularitas sekolah akan tinggi jika mampu menciptakan program-program sekolah yang bermutu dan relevan dengan kebutuhan dan cita-cita bersama dan dari program tersebut mampu melahirkan sosok–sosok individu yang mapan secara intelektual dan spiritual. Dengan popularitas ini sekolah eksis dan semakin maju.

Adapun tujuan humas yang dikemukakan oleh beberapa pakar secara umum dapat kita lihat sebagai berikut.

Elsbree (Suryosubroto, 2012: 19) mengatakan bahwa:

Tujuan hubungan sekolah dengan masyarakat adalah untuk memajukan kualitas pertumbuhan dan perkembangan proses belajar anak, memajukan kualitas kehidupan dan penghidupan masyarakat, serta menumbuhkan minat masyarakat untuk membantu dan memajukan program pendidikan.

Sedangkan Cultip & Center (Ruslan, 2007: 27), tujuan umum yang utama dari hubungan sekolah dengan masyarakat meliputi:

1. Meningkatkan kesadaran tentang pendidikan dan meninggalkan kesalahan informasi dan rumor,
2. Membangun dukungan masyarakat yang diperlukan untuk memperoleh dana yang mencukupi,
3. Mendapatkan penerimaan dan kerjasama masyarakat dalam membuat perubahan pendidikan, dan
4. Membangun hubungan yang ramah dengan eksekutif berita dan reporter.

Kusumastuti (Mukarom & Laksana, 2015: 55) menyebutkan tujuan humas diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Terpeliharanya saling pengertian
2. Menjaga dan membentuk saling percaya
3. Memelihara dan menciptakan kerja sama

Dari beberapa tujuan humas yang dikemukakan oleh para pakar di atas dapat maka penulis menarik kesimpulan bahwa tujuan humas internal sekolah yaitu:

1. Memelihara eksistensi sekolah.
2. Meningkatkan mutu sekolah.
3. Memperlancar proses pembelajaran.
4. Memperlancar informasi kesemua pihak di sekolah

Dari rumusan tujuan humas tersebut maka akan sangat diperlukan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, bagaimana melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sehingga dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Oleh sebab itu, fungsi humas dapat berupa pelaksanaan dari fungsi-fungsi manajemen. Sebagaimana fungsi humas menurut Nasution, Z (2010: 11) yang mengatakan bahwa “fungsi pokok humas meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan dan pengawasan”.

Adapun fungsi humas di sekolah hendaknya dijalankan dengan baik, agar program kerja manajemen humas bisa terlaksana dengan baik. Beberapa kegiatan sekolah yang melibatkan masyarakat sekitar dan atau wali murid, dan adanya program sekolah yang berhubungan dengan kehumasan sehingga ada partisipasi wali murid dalam usaha untuk mencapai tujuan pembelajaran dengan maksimal, hal ini ditunjukkan dengan antusiasme wali murid yang berperan aktif dalam proses pemajuan sekolah.

Selain itu dengan adanya fungsi humas menyebabkan eksistensi sekolah tersebut diketahui oleh lingkungan masyarakat dalam lingkup yang lebih luas. Fungsi-fungsi yang dijalankan oleh pihak dari dalam lingkungan internal sekolah akan menentukan keberhasilan program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh sekolah.

Berhubungan dengan fungsi humas Canfield (Mukarom & Laksana, 2015) dimana dia mengemukakan fungsi humas antara lain yaitu mengabdi kepada kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik dan menitikberatkan moral dan perilaku yang baik.

Sedangkan Ruslan (2007) menyebutkan beberapa fungsi humas antara lain:

1. Mendorong aktifitas manajemen mencapai tujuannya.
2. Menjalin hubungan harmonis antara sekolah dengan masyarakat.
3. Menciptakan komunikasi timbal balik dengan masyarakat dalam menyampaikan informasi dan dalam menyalurkan opini masyarakat kepada sekolah.
4. Melayani masyarakat dan menasehati pimpinan (kepala sekolah).

Sementara itu, menurut Nasution, Z (2010: 23) fungsi humas pada lembaga pendidikan antara lain yaitu:

1. Mampu sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung dan tidak langsung kepada pimpinan lembaga dan publik intern (guru, staff, dan siswa);
2. Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan mempublikasi lembaga pendidikan. Dalam hal ini humas bertindak sebagai pengelola informasi kepada publik intern dan publik ekstern;
3. Menciptakan suatu citra yang positif terhadap lembaga pendidikannya.

Lebih lanjut Mukarom dan Laksana (2015: 302) dalam bukunya yang berjudul manajemen *public* *relation* menyebutkan fungsi humas sebagai berikut.

1. Mengatur hubungan sekolah dengan orangtua;
2. Memelihara hubungan baik dengan komite sekolah
3. Memelihara dan mengembangkan hubungan sekolah dengan lembaga-lembaga pemerintah, swasta dan organisasi nasional;
4. Memberikan pengertian kepada masyarakat tentang fungsi sekolah melalui bermacam-macam teknik komunikasi (majalah, surat kabar dan mendatangkan sumber).

Adapun fungsi internal *public* *relations* menurut Wasesa dan Jim Macnamara (2005:128) sebagai berikut:

* 1. Mengkomunikasian kebijaksanaan direksi dan manajemen pada karyawan.
  2. Menjelaskan perubahan kebijakan direksi dan manajemen agar karyawan memahami dasar pengambilan keputusan yang diambil.
  3. Membangun jaringan komunikasi interkatif antara karyawan, manajemen dan direksi.
  4. Membantu proses restrukturisasi, mulai dari sosialisasi kebijakan hingga pelatihan untuk mengurangi dampak buruk restrukturisasi.
  5. Membantu peningkatan rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan.
  6. Membantu terciptanya budaya perusahaan yang sesuai dengan visi organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai fungsi humas di atas menurut penulis masih dikemukakan secara umum. Maka dari itu, penulis mencoba menyimpulkan bahwa yang menjadi fungsi humas internal sekolah adalah:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan sekolah,
2. Membina hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan pegawai maupun guru di sekolah,
3. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari pimpinan sekolah kepada publik di dalm lingkungan internal sekolah,
4. Melayani publik internal sekolah dan menasehati pimpinan sekolah demi kepentingan umum.

Agar lembaga pendidikan dapat mengantisipasi berbagai masalah, khususnya dalam mengantisipasi masalah opini negatif terhadap suatu lembaga pendidikan diperlukan fungsi humas sebagai alat manajemen pada suatu lembaga pendidikan. Artinya, fungsi humas tidak terpisahkan dengan fungsi kelembagaan pendidikan tersebut. Sehingga fungsi humas dalam lembaga pendidikan bersifat melekat pada manajemen organisasi di sekolah tersebut.

Jelasnya bagaimana humas dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah antara pimpinan lembaga pendidikan yang diwakilinya dengan semua masyarakat yang ada di lingkungan internal sekolah. Dengan melaksankan fungsi-fungsi humas tersebut, maka akan mendapatkan kinerja yang efektif disekolah dalam rang meningkatkan mutu pendidikan. Komunikasi antara pimpinan sekolah dalam hal ini adalah kepala sekolah dapat membangun hubungan yang komunikatif.

**4. Tugas Pokok Humas Internal**

Hubungan masyarakat mencakup berbagai macam hubungan yang semuanya bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara organisasi yang menjalankan hubungan-hubungan itu dengan masyarakat dalam atau publik internal serta masyarakat luar atau publik eksternal yang ada urusannya dengan organisasi tersebut.

Publik internal sebagai sasaran humas terdiri atas orang-orang yang bergiat di dalam organisasi dan yang secara fungsional mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu. Oleh sebab itu, sebagai praktisi humas harus menjalankan tugasnya dengan baik dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Menurut Nawawi, Hadrawi (Mukarom & Laksana, 2015: 301) mengemukakan tugas-tugas pokok atau beban kerja humas suatu organisasi atau lembaga sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan menyampaikan ide (gagasan) kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkannya. Humas menyebarluaskan informasi dan gagasan tersebut itu agar masyarakat mengetahui maksud, tujuan, dan kegiatannya sehingga pihak lain di luar organisasi dapat merasakannya;
2. Membantu pimpinan yang karena tugas-tugasnya tidak dapat langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak yang memerlukan;
3. Membantu pimpinan mempersiapkan bahan tentang masalah dan informasi yang akan disampaikan atau menarik perhatian masyarakat pada saat tertentu. Dengan demikian pimpinan selalu siap memberikan bahan-bahan informasi yang terbaru;
4. Membantu pimpinan mengembangkan rencana dan kegiatan lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai akibat dari komunikasi timbal balik dengan pihak luar. Ternyata hal itu menumbuhkan harapan dan penyempurnaan kebijaksanaan atau kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi.

Rumusan di atas dapat dipahami bahwa yang menjadi tugas seorang humas tidak lain adalah berhubungan dengan komunikasi-komunikasi yang dilakukan secara dua arah (timbal-balik) antara sekolah dengan masyarakat. Selain itu seorang praktisi humas juga harus menjadi penyalur dan penerima informasi dengan baik sebab informasi-informasi yang diterima dan disalurkan inilah yang menjadi inti dari kegiatan humas.

Selanjutnya Harlow (Nova, 2011: 44) mengatakan bahwa tugas seorang *public relations*, yaitu:

1. *Creator,* memiliki kreativitas dalam penciptaan suatu gagasan, ide-ide atau buah pemikiran yang cemerlang;
2. *Conceptor,* mempunyai kemampuan (*skill*) sebagai konseptor dalam penyusunan program kerja kehumasan dan rencana program lainnya;
3. *Mediator,* kemampuan menguasai teknik komunikasi baik melalui media secara lisan maupun tertulis dalam penyampaian pesan atau menyalurkan informasi dari lembaga organisasi yang diwakilinya kepada *public*;
4. *Problem Solver,* mampu mengatasi setiap permasalahan yang dihadapinya, baik secara proaktif, antisipasi, inovatif, dinamis, dan solutif.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, Harlow melihat tugas humas lebih kepada kemampuan apa yang dimiliki sebagai seorang praktisi humas dalam menjalankan tugasnya. Setiap praktisi humas harus memiliki kemampuan sebagai *creator*, *conseptor*, *mediator* dan *problem* *solver* sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kemampuan-kemampuan inilah yang memegang peranan penting dalam menentukan berhasil tidaknya kegiatan humas yang dilakukan oleh sekolah.

Dari beberapa penjelasan yang dikemukakan oleh beberapa pakar diatas tentang tugas-tugas hubungan masyarakat maka penulis menyimpulkan bahwa yang menjadi tugas-tugas pokok humas internal sekolah adalah:

1. Mengumpulkan dan memberikan informasi kepada semua masyarakat yang ada di dalam lingkungan internal sekolah
2. Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan sekolah
3. Menjalin hubungan komunikasi dan kerja sama antara kepala sekolah dengan guru maupun pegawai.

**5. Manfaat Humas Internal**

Penyelenggaraan pendidikan merupakan tanggung jawab pemerintah, masyarakat, dan orang tua. Agar penyelengaraan pendidikan dapat berjalan secara efektif dan efisien, maka sekolah memerlukan manajemen humas, yaitu manajemen yang mengatur hubungan kerja sama antara sekolah dan masyarakat. Manajemen humas mempunyai pengaruh yang cukup besar bagi perkembangan suatu organisasi, karena bagaimanapun juga suatu organisasi tidak mungkin bisa berkembang dengan baik tanpa adanya hubungan baik dengan masyarakat disekitarnya.

Secara umum humas dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang bagus untuk kepentingan perkembangan organisasi ke arah yang lebih baik apalagi khususnya di bidang pendidikan, humas menjadi salah satu perhatian khusus oleh para penyelenggara pendidikan. Hal ini tentunya akan sangat memberikan manfaat bagi sekolah dalam memberikan pendidikan yang lebih baik. Berikut akan dijelaskan manfaat humas yang dikemukakan oleh beberapa pakar.

Menurut Suryosubroto (2012: 70) berpendapat bahwa manfaat kerja sama sekolah dengan masyarakat adalah:

1. Membantu dan mengisi kegiatan anak di sekolah, yang hanya berkisar tujuh jam sementara sisa waktunya dihabiskan di rumah dan di masyarakat,
2. Memberikan sumbangan keuangan dan barang,
3. Mencegah perbuatan dan tingkah laku yang kurang baik.

Kemudian menurut Fuad (Mukarom & Laksana, 2015: 294) menegaskan bahwa hubungan timbal balik sekolah dengan masyarakat antara lain sebagai berikut.

1. Bagi masyarakat
   1. Masyarakat lebih mengenal fungsi sekolah untuk pembangunan sehingga mereka ikut memiliki sekolah tersebut
   2. Adanya bantuan tenaga terdidik pada bidangnya sehingga memperlancar pembangunan di lingkungan masyarakat yang bersangkutan
   3. Meningkatkan cara berpikir, bersikap dan bertindak yang lebih maju terhadap program pemerintah di lingkungan masyarakat tersebut
2. Bagi sekolah
3. Sekolah mendapatkan masukan dalam penyempurnaan pendidikan/pengajaran
4. Memanfaatkan narasumber dari masyarakat
5. Sekolah mendapatkan bantuan dari masyarakat, antara lain pemikiran, dana dan sarana

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Pidarta (1986) yang menyebutkan bahwa manfaat hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat yang seperti dapat kita lihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1: Manfaat Hubungan Lembaga Pendidikan dengan Masyarakat

|  |
| --- |
| **Bagi Lembaga Pendidikan Bagi Masyarakat** |
| 1. Memperlancar dorongan mawas diri 1. Tahu hal-hal persekolahan dan 2. Mempermudah memperbaiki pendidikan inovasinya 3. Memperbesar usaha meningkatkan 2. Kebutuhan-kebutuhan masyarakat   Profesi mengajar tentang pendidikan lebih mudah   1. Konsep tentang guru menjadi benar diwujudkan 2. Mendapatkan koreksi dari kelompok 3. Menyalurkan kebutuhan   masyarakat berpartisipasi dalam pendidikan   1. Mendapatkan dukungan moral 4. Melakukan usul-usul terhadap   dari masyarakat lembaga pendidikan.   1. Memudahkan meminta bantuan   dari masyarakat   1. Memudahkan pemakaian media   pendidikan di masyarakat |

Sumber: Pidarta (1986: 361)

Dari tabel di atas, tergambarkan bahwa pada hakekatnya hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat sangatlah bersifat korelatif, saling mendukung satu sama lain. Lembaga maju karena adanya dukungan dari masyarakat dan masyarakat bisa maju karena adanya pendidikan yang memadai, karena bagaimanapun juga setiap peserta didik pasti akan terjun ke masyarakat.

Berdasarkan beberapa manfaat humas yang dikemukakan oleh beberpa pakar di atas maka penulis menyimpulkan bahwa yang menjadi manfaat humas internal sekolah adalah:

1. Pimpinan sekolah mendapat masukan dari guru maupun pegawai tentang kekurangan-kekurangan yang terjadi di sekolah
2. Akan tercipta suasana yang harmonis dan nyaman di dalam lingkungan sekolah
3. Meningkatkan kualitas tenaga pendidik melalui berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh sekolah.

**6. Media Humas Internal**

Media sebagai salah satu alat dan sarana humas untuk menyampaikan informasi, publikasi, dan promosi kepada publik internal/masyarakat di dalam lingkungan suatu lembaga pendidikan. Pada umumnya ada 2 (dua) jenis media yang sering digunakan dalam kegiatan humas, yakni media internal dan media eksternal. Media internal sasarannya ditujukan kepada peserta didik (siswa), tenaga pengajar (guru) dan pegawai administrasi di sekolah. Sedangkan media eksternal sasarannya terdiri dari orang tua peserta didik, alumni, dunia industri atau usaha, instansi pemerintah dan swasta serta masyarakat luas.

Jeffkins (1992) dalam bukunya *Essential of Public Relations* menyebutkan bahwa salah satu media komunikasi internal humas adalah *House Journal.* Lebih lanjut dia juga mengemukakan bahwa *house journal* memiliki berbagai nama lain, seperti *house organ* (penerbitan internal), *employee newspaper* (surat kabar karyawan) dan *company newspaper* (surat kabar perusahaan).

Menurut Soemirat (Mukarom & Laksana, 2015: 52) jenis house journal bisa dibedakan dari sasaran pembacanya, yaitu bersifat internal untuk staff dan karyawan perusahaan dan bersifat eksternal untuk publik di luar perusahaan. Perbedaan itu bisa tampak jika media itu dibuat untuk karyawan (internal) dan pelanggan (eksternal).

Sedangkan menurut Daryanto (1998: 76) ada beberapa sarana-sarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan hubungan sekolah dengan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Sistem visual yaitu sistem komunikasi dengan menggunakan alat-alat yang dapat dilihat dengan panca indra seperti majalah, surat kabar, poster, gambar, dan lain sebagainya;
2. Sistem audio yaitu dengan menggunakan alat-alat yang berhubungan dengan indra pendengaran seperti rapat-rapat, kontak dengan telepon, telegram dan lain sebagainya;
3. Sistem audio visual yaitu sistem komunikasi dengan mempergunakan alat-alat indra penglihatan dan pendengaran seperti televisi, film dan lain sebagainya.

Lebih lanjut Nasution, Z(2010: 115-119) juga mengemukakan media humas tidak berbeda jauh dari pendapat di atas, yang menyebutkan beberapa jenis media internal humas, yaitu sebagai berikut:

1. Warta atau buletin
2. Papan informasi
3. Papan foto
4. Spanduk & baliho
5. Kotak saran
6. Presentasi video dan slide
7. Stasiun radio sendiri
8. Kaset video dan LCD
9. Komunikasi tatap muka
10. Acara kekeluargaan
11. Klub sosial
12. Literatur pengenalan/informasi
13. Jaringan telepon internal

Dari beberapa pendapat mengenai media humas yang dipakai, maka penulis memahami bahwa media memang mimiliki peran tersendiri dalam mensukseskan kegiatan kehumasan. Tanpa adanya media, kegiatan humas tidak bisa berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan karena media merupakan sebagai alat penyalur yang menghubungkan segala aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan. Hal ini sangat menetukan keberhasilan dalam mengelola kegiatan humas.

**7. Proses Manajemen Humas**

Dalam pelaksanaan pekerjaannya, seorang praktisi humas menggunakan konsep-konsep manajemen untuk mempermudah pelaksanaan tugas-tugasnya seperti membuat perencanaan, pelaksanaan dan tindakan pengendalian yang disebut evaluasi.

Menurut Cutlip, Center & Brown dalam Mukarom & Laksana (2015) mengatakan bahwa proses humas sepenuhnya mengacu pada pendekatan manajerial. Proses tersebut terdiri dari pengumpulan fakta, defenisi permaslahan, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi serta evaluasi. Terlihat jelas bahwa pelaksanaan tugas humas bukanlah semata-mata melakukan aksi, melainkan membutuhkan rencana yang matang yang kemudian diikuti dengan langkah pengendalian melalui suatu proses evaluasi.

Kemudian menurut Mukarom & Laksana (2015: 08) menyebutkan bahwa pola pelaksanaan humas terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan laporan. Sedangkan Dessler (Mukarom & Laksana, 2015: 111-112) menyebutkan tahapan-tahapan dalam manajemen humas merupakan proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pengomunikasian, pelaksanaan, pengawasan, pengevaluasian dan pemodifikasian.

Adapun mengenai tahapan manajemen humas, dalam Ruslan (2007) disebutkan secara umum manajemen humas dapat diartikan sebagai sebuah proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa pada dasarnya tahapan untuk mengelola manajemen humas adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen ke dalam kegiatan hubungan sekolah dengan masyarakat.

Dari penjelasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa dalam tahapan pengelolaan humas setidaknya terdapat tiga tahapan penting yang mesti menjadi acuan, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Ketiga tahapan inilah yang merupakan keseluruhan dari fungsi-fungsi manajemen secara umum. Berikut akan dipaparkan mengenai ke tiga fungsi tersebut.

1. **Perencanaan Humas Internal**

Perencanaan pada dasarnya adalah penetapan keseluruhan aspek dari suatu kegiatan yang hendak dilakukan mulai dari tujuan, cara untuk mencapai tujuan itu, dan sumber yang diperlukan. Rumusan perencanaan yang matang, akan menghasilkan suatu program humas yang efektif. Perencanaan program humas harus disesuaikan pada kebutuhan publiknya agar tepat sasaran sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai. Perencanaan program kerja humas didasarkan kepada fakta dan landasan berpikir yang sehat serta memiliki kejelasan arah dan tujuan yang ingin dicapai. Perencanaan program kerja humas, yaitu terdiri dari semua bentuk kegiatan perencanaan komunikasi baik kegiatan ke dalam maupun ke luar antara organisasi dan publiknya yang tujuannya untuk mencapai saling pengertian.

Dalam Marno (2007: 158) menyatakan perencanaan program sebaiknya dilakukan berdasarkan pada analisis kebutuhan dan analisis situasi lembaga pendidikan. Proses tersebut secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut:

evaluasi

implementasi

Desain program

inisiasi

Analisis kebutuhan

(need assesment)

Gambar 2.1: proses pengelolaan perencanaan humas

Bagan tersebut dapat dilihat bahwa proses perencanaan dan strategi program humas dapat dikatakan sebagai proses daur program, proses tersebut tidak pernah berhenti dan selalu diperbaharui, yang dimulai dari pengenalan kebutuhan (need assesment), kemudian diikuti oleh perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pemantauan/pengawasan serta evaluasi dan kemudian kembali lagi pada awalnya.

Lebih lanjut, Kaufan (Fattah, 2006: 49) mengatakan bahwa “perencanaan adalah proses penentuan tujuan atau sasaran yang hendak dicapai dan mendapatkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu seefisien dan seefektif mungkin”. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam perumusan perencanaan mencakup perumusan tujuan yang harus ditetapkan agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Kemudian Anggoro (2001) dalam bukunya *Teori dan profesi kehumasan* disebutkan bahwa dalam perencanaan suatu program, salah satu yang menjadi aspeknya adalah merencanakan anggaran. Sehingga dalam kaitannya dengan perencanaan kegiatan humas, maka perencanaan anggaran mesti dilakukan sebab tanpa perumusan anggaran (budgeting) yang baik maka kegiatan humas tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Sedangkan Cutlip & Center (Ruslan, 2010: 148) menyatakan bahwa proses perencanaan program kerja melalui empat tahapan atau langkah-langkah pokok yang menjadi landasan acuan untuk pelaksanaan program kerja kehumasan. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dan mendengarkan (*research*-*listening*)

Di tahap penelitian ini yang dilakukan yaitu pencarian fakta-fakta atau informasi dan mengevaluasi fakta-fakta atau informasi yang sudah terkumpul untuk menentukan keputusan. Setelah itu, kegiatan terakhir yang dilakukan pada tahap ini, yaitu menetapkan suatu fakta atau informasi yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.

1. Perencanaan dan mengambil keputusan (*planning*-*decision*)

Di tahap ini yang dilakukan adalah penetapan program kerja organisasi yang sejalan dengan kepentingan atau keinginan-keinginan pihak yang berkepentingan dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hasil dari keputusan inilah yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan.

1. Mengkomunikasikan dan pelaksanaan (*communication*-*action*)

Dalam tahap ini informasi yang berkenaan dengan langkah-langkah yang akan dilakukan dijelaskan sehingga mampu menimbulkan kesan-kesan yang secara efektif dapat mempengaruhi pihak-pihak yang dianggap penting dan berpotensi untuk memberikan dukungan sepenuhnya.

1. Mengevaluasi (*evaluation*)

Pada tahap ini, pihak *public* *relations* mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil dari program-program kerja atau aktivitas humas yang telah dilaksanakan. Termasuk mengevaluasi keefektivitasan dari teknik-teknik manajemen dan komunikasi yang telah dipergunakan.

Dari pendapat pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sebelum membuat suatu program atau kebijakan maka seorang praktisi humas melakukan analisa-analisa tentang keadaan serta kebutuhan-kebutuhan dari masyarakat, untuk dapat menganalisa hal-hal tersebut maka langkah yang pertama adalah hubungan masyarakat harus mempunyai data serta informasi yang akan dijadikan bahan analisis sebelum membuat program atau kebijakan. Data serta informasi tersebut sangat penting dalam tahapan perencanaan untuk memahami serta mengetahui keadaan masyarakat terutama keadaan masyarakat industri.

Selanjutnya dalam tahap proses perencanaan ini adalah menetapkan jenis kegiatan yang akan dilaksanakan, setelah mendapatkan data serta informasi yang dibutuhkan maka tahapan selanjutnya adalah menentukan program serta kebijakan yang akan dilaksanakan dalam proses penyelenggaran kegiatan humas di sekolah.

Jeffkins (1992: 48) mengemukakan beberapa alasan diadakannya perencanaan humas sekolah adalah sebagai berikut :

1. Untuk menetapkan target–target operasi humas sekolah yang nantinya akan menjadi tolok ukur atau segenap hasil yang diperoleh,
2. Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang dibutuhkan dalam program kerja humas sekolah,
3. Untuk memilih prioritas-prioritas yang paling penting guna  
   menentukan:
4. Jumlah program kerja humas sekolah;
5. Waktu yang diperlukan guna melaksanakan segenap program humas yang telah diprioritaskan tersebut;
6. Biaya yang digunakan dalam melaksanakan program humas yang telah diprioritaskan.
7. Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan pelaksanaan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan jumlah dan kualitas.

Setelah menetapkan program humas mana yang akan dilakukan dalam perencanaan selanjutnya adalah bagaimana melaksanakannya. Tentunya penetapan program tersebut didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang digunakan sehingga diharapkan dapat bermanfaat hasilnya.

1. **Pelaksanaan Humas Internal**

Pelaksanaan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri, oleh karena itu implementasi atau pelaksanaan menyangkut tiga hal, yaitu adanya tujuan atau sasaran, adanya aktivitas/kegiatan pencapaian tujuan, dan adanya hasil kegiatan.

Effendy (Nasution Z, 2010: 11) mengatakan bahwa “pelaksanaan secara aktif rencana yang telah disusun berdasarkan data faktual yang telah dikerjakan pada tahap-tahap sebelumnya”. Yang penting dalam tahap ini adalah mapannya mekanisme kerja sehingga koordinasi dan sinkronisasi benar-benar dapat direalisasi secara *integrative.*

Kemudian menurut Soemirat (2003) mengemukakan melaksanakan suatu perencanaan dapat dilakukan dengan beberapa langkah:

* 1. Menyampaikan fakta dan opini yang beredar di dalam maupun di luar organisasi
  2. Menelusuri dokumen resmi organisasi dan mempelajari perubahan yang terjadi secara *historis*
  3. Melakukan analisis *SWOT* (*Strengts* / kekuatan, *Weaknessess* / kelemahan, *Oppurtunities* / peluang, *Threats* / ancaman).

Menurut Usman (2002: 70), “implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi atau pelaksanaan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri, oleh karena itu implementasi atau pelaksanaan menyangkut tiga hal, yaitu adanya tujuan atau sasaran, adanya aktivitas/kegiatan pencapaian tujuan, dan adanya hasil kegiatan.

Selanjutnya Nasution, Z (2010) menjelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan humas pada lembaga pendidikan untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar, untuk pelaksanaan kegiatan humas ke dalam yaitu:

Sasaran dalam pelaksanaan kegiatan humas secara internal, yaitu kepala sekolah, guru, pegawai, dan siswa-siswi. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan berkaitan dengan hubungan internal humas ini anatara lain:

1. Memberikan pengertian kepada semua warga sekolah agar memiliki keterampilan public relation.
2. Menciptakan komunikasi yang terarah dan efektif di lingkungan sekolah.
3. Untuk mewujudkan komunikasi tersebut adalah dengan mencantumkan semua informasi pada papan informasi yang terletak di tempat yang telah ditentukan (tempat yang strategis di lingkungan sekolah).
4. Menerbitkan berita kegiatan sekolah melalui warta, jurnal, atau bulletin humas.
5. Memonitor opini public internal yang berkembang terhadap kebijakan lembaga.

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program humas harus tepat sasaran baik itu pelaksanaan secara internal maupun pelaksanaan secara eksternal. Dimulai dari dalam lingkungan sekolah, komunikasi dan koordinasi dibangun antara pimpinan, guru, tenaga administrasi sampai kepada para siswa. Bahkan lebih jauh, kemudian hubungan itu dibawa ke luar lingkungan sekolah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan demikian pelaksanaan atas program-program yang telah direncanakan dapat terealisasi dengan baik tentunya dengan didukung oleh alat-alat penunjang. Selain itu perlu adanya batasan waktu dan penentuan tata cara pelaksanaan.

Dalam Effendy (2006) Antony, Dearden dan Vancil mengungkapkan bahwa pengawasan merupakan proses dimana para manajer memastikan bahwa sumber daya diperoleh dan digunakan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan pengawasan merupakan kegiatan yang harus dilakukan sehingga dengan adanya pemantauan, pihak pelaksana dapat mengevaluasi kegiatannya ketika berlangsungnya kegiatan.

*Controlling* juga adalah tindakan atau mengkaji apakah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para anggota kelompok sudah sesuai dengan rencana. Pengawasan itu perlu dilakukan untuk memperoleh kepastian bahwa pekerjaan yang dilakukan selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1. **Evaluasi Humas Internal**

Evaluasi merupakan tahap akhir dari proses hubungan masyarakat. Tahap ini penting sekali dalam rangka membina kegiatan hubungan masyarakat secara dinamis. Evaluasi berfungsi mengkaji pelaksanaan suatu rencana yang terdiri atas program-program yang dalam penyusunannya ditunjang oleh hasil penelitian yang dilakukan secara seksama.

Evaluasi didefinisikan oleh Fattah (2001: 107) sebagai “proses pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan”. Lebih lanjut Fattah (2001: 108) mengemukan bahwa di antara tujuan evaluasi adalah:

untuk memperoleh dasar bagi pertimbangan akhir suatu periode kerja, apa yang telah dicapai, apa yang belum dicapai, dan apa yang perlu mendapat perhatian khusus, Menjamin cara kerja yang efektif dan efisien yang membawa organisasi kepada penggunaan sumber daya pendidikan manusia/tenaga, sarana/prasarana, biaya) secara efisien ekonomis, Memperoleh fakta tentang kesulitan, hambatan, penyimpangan dilihat dari aspek tertentu seperti program tahunan, kemajuan belajar.

Penilaian atau evaluasi merupakan kesimpulan yang diambil untuk menilai apakah tujuan yang telah ditetapkan telah dicapai atau belum. Evaluasi program kerja hubungan masyarakat sekolah bertujuan untuk menentukan faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya kegagalan atau keberhasilan suatu program. Jadi evaluasi dalam hubungan masyarakat ialah suatu kegiatan pengukuran yang dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil yang telah diperoleh, selain itu juga merupakan umpan balik yang bisa dimanfaatkan untuk mengendalikan kegiatan-kegiatan hubungan masyarakat agar lebih efektif.

Menurut Hornby dan Parnwell (Mukarom & Laksana, 2015: 240) mengatakan evaluasi dalam kehidupan sehari-hari sering diartikan sebagai padanan istilah dari penilaian yaitu tindakan pengambilan keputusan untuk menilai suatu objek, keadaan, peristiwa atau kegiatan tertentu yang sedang diamati.

Djanaid (2005) mengemukakan bahwa tahap penilaian dimaksudkan untuk mencocokkan sampai dimana program/rencana yang telah ditentukan dapat dilaksanakan. Pada tahap ini, diadakan penilaian mengenai: (1) apakah semua program dapat dilakukan seluruhnya, (2) apakah kesulitan-kesulitan yang dialami selama kegiatan, (3) apakah pesan-pesan yang disampaikan semua sesuai dengan intruksi, (4) apakah kegiatan yang dilakukan sudah efisien, dan (5) apakah tujuan dalam merebut *public opinion* dapat tercapai.

Sedangkan menurut Ruslan (Djanaid, 2005: 98) fungsi dari evaluasi dalam pelaksanaan program kerja humas di sekolah adalah:

1. Evaluasi berfungsi *selektif*

Mengadakan seleksi terhadap berbagai kinerjanya, apakah itu tetap dilaksanakan, dimodifikasi, atau ditinggalkan.

1. Evaluasi berfungsi *diagnostic*

Dengan evaluasi, sekolah akan mengetahui berbagai kelemahan dari apa yang selama ini telah dilaksanakan, sehingga dengan mudah sekolah akan mencari alternatif dalam pemecahan problematika yang dialami melalui berbagai cara, tergantung kepada tingkat kelemahannya dan kebutuhan sekolah dan masyarakat.

1. Evaluasi berfungsi sebagai pengukuran keberhasilan

Mengetahui sejauh mana suatu program berhasil diterapkan untuk kemudian ditindak lanjuti dengan pengembangan program jika memungkinkan. Keberhasilan program ditentukan oleh beberapa faktor, guru, siswa, kurikulum, sarana dan lain sebagainya.

Dari uraian di atas, maka dapat diketahui tujuan dan fungsi dari evaluasi tersebut. Evaluasi pelaksanaan program kerja humas bertujuan untuk mengetahui implikasi sekolah terhadap *public* atau khalayak dalam berbagai hal. Sedangkan fungsi dari evaluasi dalam pelaksanaan program kerja humas di sekolah adalah:

Dari beberapa fungsi evaluasi tersebut di atas, maka suatu evaluasi akan tercapai apabila dilaksanakan secara objektif dan tercipta suasana yang terbuka, harmonis serta menerima terhadap berbagai kritikan yang diarahkan kepada upaya pengembangan sekolah. Faktor inilah yang nantinya akan menjadikan sekolah bisa berkembang dan sesuai dengan tuntutan dari pendidik, peserta didik, masyarakat dan lain sebagainya.

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* + 1. **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu berupa kata-kata yang ditulis ataupun lisan dari orang-orang dan tingkah laku yang diamati di lapangan. Semua data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif yang berupa pernyataan dari informan digambarkan dalam bentuk narasi dari hasil pernyataan lisan dan wawancara. Begitu pula dengan data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan dokumentasi yang berhubungan dengan tujuan penelitian yang dikemukakan di lokasi penelitian. Semua data-data yang diperoleh ini selanjutnya dipaparkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan yang mengetahui persis pokok persoalan yang akan diteliti

Penelitian ini menggunakan desain dalam kategori jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi dan membuat deskriptif tentang suatu fenomena. Keadaan fenomena menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah dimana seorang peneliti harus mampu mengumpulkan data atau informasi sesuai dengan fenomena atau keadaan sebenarnya yang ada di lapangan. Semua data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif yang berupa pernyataan dari informan digambarkan dalam bentuk narasi dari hasil pernyataan lisan.

Data deskriptif merupakan data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka (Moleong, 2008). Data deskriptif diperoleh dalam sebuah penelitian kualitatif yang hasilnya dideskripsikan berdasarkan pada tujuan penelitian. Metode penelitian berkaitan dengan pendekatan dan kerangka pemi­kiran yang dipakai dalam penelitian dengan maksud memberikan batasan-batasan yang tegas terhadap setiap permasalahan yang diteliti sesuai dengan kaidah-kaidah ilmu pengetahuan.

* + 1. **Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama dimana peneliti terjun langsung mengamati permasalahan yang diteliti. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Peneliti sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya.

Sebagaimana pendapat Nasution, S (2008: 55) yaitu “dalam penelitian kualitatif peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama yang terjun ke lapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara”. Maka dari itu peneliti harus proaktif, tanggap, serta cermat dalam melakukan pengumpulan data baik melalui pengamatan, wawancara, maupun studi dokumentasi dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Disamping peneliti yang menjadi instrumen utama dalam penelitian ini juga dilengkapi dengan instrumen lainnya, seperti pedoman wawancara dan pedoman observasi atau pengamatan. Pedoman tersebut digunakan dalam rangka mempermudah peneliti melakukan tugasnya dilapangan sehingga pelaksanaan penelitian terlaksana secara sistematis dan terarah.

* + 1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan dilakukannya penelitian. Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah salah satu sekolah kejuruan di kota Makassar yaitu SMK Negeri 6 Makassar. SMK Negeri 6 Makassar adalah salah satu sekolah kejuruan negeri di kota Makassar yang mempunyai 4 kejuruan yakni: pariwisata, tata busana, tata kecantikan, dan akuntansi. Lokasi penelitian ini berada di Jl. Landak Baru No. 132 Makassar. Sekolah ini menarik untuk diteliti karena melihat dari beberapa jurusan sekolah ini memiliki *basic* sebagai sekolah yang menghasilkan alumni untuk dunia kerja/industri dimana humas sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut.

* + 1. **Sumber Data Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kondisi di lapangan maka diperlukan sumber data yang akurat. Menurut Lofland & Lofland (Moleong, 2008: 157) “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati merupakan sumber data utama, sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis, perekaman dan pengambilan foto (dokumentasi).

Adapun sumber data dan informasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah:

* + - 1. kepala sekolah SMKN 6 Makassar,
      2. wakil kepala sekolah bagian humas SMKN 6 Makassar,
      3. kepala Tenaga administrasi sekolah (TAS) di SMKN 6 Makassar,
      4. Guru mata pelajaran di SMKN 6 Makassar.

ke empat narasumber di atas dipilih sebagai informan karena mereka merupakan orang di dalam lingkungan internal sekolah yang mengetahui tentang keadaan dalam sekolah sehingga dapat memberikan data yang benar sesuai dengan informasi yang diperlukan.

* + 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan alat-alat atau instrumen sarana untuk memperoleh data. Instrumen yang paling utama sebe­narnya adalah peneliti itu sendiri. Sebagaimana yang dikemukakan Nasution, S (2008: 55) adalah: "Dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama". Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi.

1. Teknik Wawancara

Mulyana (2011: 16) menjelaskan bahwa “wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan”. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari pemikiran, perasaan, pendapat, pengetahuan dari orang-orang yang terlibat pada proses perumusan dan implementasi kebijakan pengembangan organisasi. Teknik wawancara ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara langsung dari narasumber. Peneliti menyusun pedoman wawancara sebagai pegangan dalam melakukan wawancara yang mana isinya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

Sebelum melakukan wawancara, peneliti membuat kisi-kisi instrumen dan pedoman wawancara secara garis besar tentang bagaimana manajemen humas di sekolah, ini dimaksudkan untuk membantu peneliti saat melakukan wawancara kepada narasumber. Pada saat wawancara peneliti bertanya kepada informan berdasarkan dengan pedoman wawancara, proses wawancara berlangsung dengan tanya jawab. Selama proses wawancara peneliti merekam proses tanya jawab antara informan dengan peneliti, ini dilakukan untuk membantu peneliti untuk memaparkan hasil wawancara para informan. Agar data tersebut dapat terpercaya peneliti melakukan wawancara kepada kepala sekolah SMK Negeri 6 Makassar, wakasek hubin (hubungan masyarakat dan industri) SMK Negeri 6 Makassar, kepala tenaga administrasi sekolah (TAS) SMK Negeri 6 Makassar, dan salah seorang guru mata pelajaran di SMK Negeri 6 Makassar.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengetahui secara langsung kondisi *real* dari objek penelitian yang dipilih. Teknik ini bisa dilakukan dengan cara pengamatan baik itu di sekolah maupun di lingkungan sekitar sekolah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Nasution, S (2008: 56) “obseravsi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai kenyataan yang diperoleh melalui observasi”. Artinya dalam melakukan observasi/pengamatan di lapangan, peneliti melihat segala aktivitas-aktivitas yang terjadi secara nyata yang berhubungan dengan manajemen humas. Peneliti melihat langsung fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang dapat memberikan informasi dengan melihat, mencatat dan mempelajari dokumen-dokumen yang dijadikan sebagai sumber informasi agar informasi yang didapat terpercaya. Teknik ini dilakukan juga agar mendapat kepercayaan yang akurat atas informasi-informasi yang diperoleh seperti dapat berupa foto-foto kegiatan

Teknik ini dimaksudkan untuk mendapatkan bukti fisik dari suatu kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan humas seperti kegiatan humas apa yang telah dilakukan, sejumlah data dan informasi yang berkenaan dengan gambaran benda-benda seperti dokumen-dokumen penyelenggaraan kegiatan, alat atau fasilitas selama proses penelitian, serta informan sebagai sumber dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan humas.

* + 1. **Analisis dan Validasi Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman (Sugiyono, 2005: 91-99) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi”.

Pada tahap mereduksi data peneliti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang dicari tema dan polanya berdasarkan apa yang diperlukan oleh peneliti. Pada tahap penyajian data peneliti menyajikan dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi, yang diambil dari catatan lapangan dan lembar rangkuman yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan informan. Peneliti menyajikan hasil penelitian sehingga peneliti dapat menggambarkan bagaimana kegiatan humas di SMK Negeri 6 Makassar. Sedangkan dalam tahap kesimpulan, kesimpulan yang dibuat peneliti bersifat kredibel apabila setelah diverifikasi ternyata data-data tersebut yang disimpulkan didukung oleh bukti-bukti yang valid.

Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, tringulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan *member check*.

* + 1. **Pengecekan keabsahan data**

Menurut Moleong (2008) kriteria keabsahan data ada empat macam yaitu: (1) kepercayaan (*kreadibility),* (2) keteralihan (*transferability),* (3) kebergantungan (*dependibility)*, (4) kepastian (*konfermability)*. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan tiga macam kriteria, antara lain :

1. Derajat kepercayaan

Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Ada beberapa teknik untuk mencapai kredibilitas tersebut ialah dengan teknik triangulasi, sumber, pengecekan anggota, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, diskusi teman sejawat, dan pengecekan kecakupan referensi.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan diantaranya kepala sekolah SMK Negeri 6 Makassar, kepala tenaga administrasi sekolah (TAS) SMK Negeri 6 Makassar, wakasek hubin (hubungan masyarakat dan industri) SMK Negeri 6 Makassar, dan salah seorang guru mata pelajaran di SMK Negeri 6 Makassar, ini dimaksudkan memperoleh informasi yang dapat dipercaya dengan cara mewawancarai dan melihat pernyataan atau jawaban yang diberikan dari informan sehingga data yang diperoleh oleh peneliti dapat dipercaya.

Sumber yang dijadikan informan oleh peneliti adalah kepala sekolah SMK Negeri 6 Makassar pimpinan dan penanggung jawab umum dalam segala kegiatan yang dilakukan di sekolah, kepala tenaga administrasi sekolah (TAS) SMK Negeri 6 Makassar selaku penanggung jawab secara formal atas setiap kegiatan di sekolah seperti persoalan izin kegiatan dan persuratan, wakasek hubin (hubungan masyarakat dan industri) SMK Negeri 6 Makassar sebagai ketua dan sekaligus yang membentuk pokja (kelompok kerja) secara khusus kegiatan yang berhubungan dengan manajemen humas dan salah seorang guru mata pelajaran di SMK Negeri 6 Makassar sebagai orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan humas internal sekolah sehingga peneliti menjadikan para informan sebagai sumber informan yang dapat memberikan data yang diperlukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data.

Peneliti melakukan perpanjangan kehadiran di lokasi penelitian dalam menguatkan data yang diperoleh dalam perpanjangan kehadiran, peneliti melakukan observasi terhadap pengelolaan manajemen humas internal sekolah. Kemudian wawancara terhadap informan dan setelah itu melakukan triangulasi.

1. Kebergantungan

Kriteria yang digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hasil penelitian ini disajikan selangkap dan secermat mungkin dengan catatan-catatan pelaksanaan keseluruhan dari proses penelitian secara runtut dan jelas yang menggambarkan konteks penelitian secara proporsional.

Pada waktu penelitian, peneliti melakukan teknik wawancara dengan beberapa informan. Hasil wawancara yang didapatkan menjadi data yang diperoleh dari kepala sekolah SMK Negeri 6 Makassar, kepala tenaga administrasi sekolah (TAS) SMK Negeri 6 Makassar, wakasek hubin (hubungan masyarakat dan industri) SMK Negeri 6 Makassar, dan salah seorang guru mata pelajaran di SMK Negeri 6 Makassar. Hasil wawancara ini akan di dukung oleh hasil observasi, menginggat hasil wawancara dengan informan belum memiliki keakuratan yang pasti sehingga dibutuhkan pengamatan terhadap manajemen humas internal sekolah, sehingga hasil wawancara dapat dibuktikan kebenarannya dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian.

Hasil wawancara yang dibuktikan kebenarannya dengan melakukan triangulasi, *cross* cek data dan diskusi dengan teman sejawat serta didukung oleh observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti juga didukung dengan dokumentasi berupa data-data/foto terkait dengan manajemen humas internal sekolah di SMKN 6 Makassar.

1. Kepastian

Kriteria yang digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelacak audit. Untuk memperoleh kepastian hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan tolak ukur berdasarkan teori tentang manajemen humas khususnya manajemen humas internal sekolah. Teori ini akan menjadi tolak ukur terhadap pengelolaan manajemen humas internal di SMK Negeri 6 Makassar sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan pada hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian dilakukan melalui keikutsertaan peneliti yang dilakukan secara langsung dalam kegiatan wawancara, observasi, maupun pengumpulan data melalui dokumentasi.

* + 1. **Tahap-Tahap Penelitian**

Moleong mengemukakan bahwa pelaksanaan penelitian ada empat tahap yaitu: (1) tahap sebelum kelapangan, (2) tahap pekerjaan lapangan, (3) tahap analisis data, (4) tahap penulisan laporan. Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut:

* + - 1. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan penentuan fokus penelitian, penyesuaian paradigma dengan teori, penjajakan alat penelitian, mencakup kisi-kisi instrumen penelitian, pedoman wawancara, pedoman observasi dan permohonan izin kepada subyek yang akan diteliti.
      2. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan. Data tersebut diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di SMK Negeri 6 Makassar.
      3. Tahap analisis data, meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui wawancara yang mendalam dengan kepala sekolah SMK Negeri 6 Makassar, wakasek bagian hubin (hubungan masyarakat dan industri) SMK Negeri 6 Makassar, seorang guru mata pelajaran di SMK Negeri 6 Makassar dan kepala tenaga administrasi sekolah (TAS) di SMK Negeri 6 Makassar. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti, selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.
      4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegitan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian ditindaklanjuti dan langkah terakhir yaitu melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.