

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan seseorang. Lingkungan dan kualitas suatu lembaga pendidikan (sekolah) akan mempengaruhi kualitas peserta didik. Masyarakat atau orang tua yang akan mendaftarkan anaknya ke sekolah tentu akan melihat kualitas sekolahnya terlebih dahulu. Citra merupakan kesan atau penilaian terhadap sesuatu berdasarkan pengamatannya. Setiap sekolah atau lembaga pendidikan akan berusaha menunjukkan citra yang positif, karena citra sekolah sangat berpengaruh terhadap eksistensi sekolah tersebut. Pada proses membangun atau membentuk citra yang positif, seorang *Public Relations* atau humas perlu melaksanakannya dengan baik, yaitu dengan menggunakan manajemen *Public Relations*, salah satunya menggunakan strategi *Public Relations*.

Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri Tanjungsari merupakan salah satu sekolah yang memiliki segudang prestasi dan fasilitas sekolah cukup lengkap. Prestasi akademik maupun non akademik, serta fasilitas sekolah akan menentukan bagaimana citra sekolah tersebut. Seorang *Public Relations* atau humas dari sekolah tersebut memiliki peran penting dalam membangun citra sekolah, karena seorang humaslah yang akan berkomunikasi atau menjalin hubungan dengan pihak eksternal maupun internal.

Public Relations atau humas bersifat melekat dengan manajemen kelembagaan. Maka dari itu, humas dapat melakukan komunikasi dua arah

dengan publiknya. Komunikasi dua arah tersebut melalui strategi PR atau mengatur bagaimana agar menciptakan hubungan timbal balik dan citra positif yang dapat bertahan dan dikembangkan. Kesuksesan dalam membangun nilai yang baik sebuah lembaga merupakan salah satu tujuan dari seorang humas.

Strategi *Public Relations* dalam membangun citra suatu lembaga merupakan bentuk pelaksanaan suatu kegiatan komunikasi. Melalui strategi atau pendekatan, seorang humas akan berinteraksi dengan publiknya. Hal ini dapat membantu menemukan jawaban bagaimana strategi humas dalam membangun citra lembaga tersebut.

Kontribusi akreditasi sekolah juga akan berpengaruh terhadap citra sekolah. Sementara itu, SMA Negeri Tanjungsari memiliki akreditasi A (Unggul) dengan nilai 95 yang ditetapkan pada 4 Desember 2018 dan ditandatangani secara elektronik oleh Ketua Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Barat (Instagram @sman_tanjungsari, 2022). Hal ini menjadi nilai positif bagi pandangan masyarakat, terutama para calon peserta didik yang akan melanjutkan pendidikannya ke SMA.

Sebagai informasi, sekolah ini berstatus negeri dan memiliki dua program belajar yaitu IPA dan IPS. Fasilitas sekolah cukup memadai, di antaranya adalah ruang kelas, ruang guru, ruang kepala sekolah, multimedia, lapangan upacara dan olahraga, laboratorium komputer, laboratorium IPA, laboratorium Bahasa, perpustakaan, masjid, area parkir, ruang seni, koperasi siswa, ruang OSIS, ruang UKS, dan toilet. (Buku pedoman Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah SMA Negeri Tanjungsari tahun pelajaran 2016/2017).

SMA Negeri Tanjungsari memiliki prestasi di bidang akademik dan non-akademik. Di bidang akademik salah satunya yaitu mengikuti Kompetisi Sains Nasional (KSN) Matematika tingkat Jawa Barat tahun 2020. Di bidang non-akademik di antaranya yaitu juara 1 musikalisasi puisi Festival Digital Musikalisasi Puisi Tingkat SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas) se-Jawa Barat tahun 2022 mewakili Jawa Barat di tingkat nasional, kejuaraan taekwondo Kepala Dinas Jasmani TNI Angkatan Darat *Taekwondo Championship* tahun 2022, dan lain-lain (Instagram @sman_tanjungsari, 2022). Adanya sebuah prestasi yang diraih di bidang akademik berkat pelatihan dan bimbingan dengan guru mata pelajaran tertentu, sedangkan di bidang non-akademik diasah melalui kegiatan ekstrakurikuler.

Beberapa ekstrakurikuler yang ada di SMA Negeri Tanjungsari yaitu paskibra, anak rimba pendaki gunung muda (ARIAPAGA), rohani Islam, seni tari, seni karawitan, paduan suara, taekwondo, pramuka, voli, sepak bola, futsal, basket, karate, jurnalistik, Palang Merah Remaja, teater, dan sebagainya. (Buku pedoman Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah SMA Negeri Tanjungsari tahun pelajaran 2016/2017).

Fasilitas untuk olahraga di SMA Negeri Tanjungsari cukup memadai, diantaranya terdapat lapang futsal, voli, basket, tenis, dan atletik. Fasilitas untuk kesenian terdapat ruang seni tari, teater, paduan suara, dan beberapa alat musik modern maupun tradisional. (Buku pedoman Masa Pengenalan Lingkungan Sekolah SMA Negeri Tanjungsari tahun pelajaran 2016/2017).

Beberapa prestasi yang telah disebutkan, merupakan nilai lebih bagi SMA Negeri Tanjungsari, bahkan lulusan dari sekolah ini tidak sedikit yang melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi, yaitu ke perguruan tinggi negeri maupun swasta, kepolisian, kedinasan, dan sebagainya. Selain itu, SMA Negeri Tanjungsari memiliki peminat atau calon peserta didik yang berasal dari luar Kecamatan Tanjungsari untuk bersekolah di SMA Negeri Tanjungsari, misalnya dari Kecamatan Jatinangor, Rancakalong, dan lainnya, sementara di luar Kecamatan Tanjungsari tersebut pun terdapat SMA yang berstatus negeri.

Informasi mengenai SMA Negeri Tanjungsari tersebut merupakan suatu pencapaian yang dapat ditunjukkan oleh humas kepada publik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **Strategi *Public Relations* dalam Membangun Citra SMA Negeri Tanjungsari Kabupaten Sumedang**, dengan alasan ingin mengetahui bagaimana seorang humas mengatur strategi dalam membangun citra sekolah tersebut agar memiliki citra yang baik. Alasan peneliti memilih SMA Negeri Tanjungsari sebagai objek penelitian yaitu karena ingin menunjukkan kepada masyarakat lebih luas bahwa SMA Negeri Tanjungsari selain memiliki banyak prestasi, juga merupakan sekolah atau lembaga pendidikan yang baik dalam pengelolaan kehumasan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fakhurrozi (2020: 24) bahwa strategi *Public Relations* adalah alternatif optimal yang digunakan untuk mencapai tujuan humas dalam suatu rencana, sedangkan membangun citra positif merupakan salah satu tujuan humas yang direncanakan.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diperoleh dari situasi sosial yang dimaksudkan untuk melakukan penelitian kualitatif guna memilih mana data yang relevan dan tidak relevan. Penelitian ini berfokus pada:

1. Bagaimana strategi operasional yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut?
2. Bagaimana pendekatan persuasif dan edukatif yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut?
3. Bagaimana pendekatan kerja sama yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi operasional yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut.
2. Untuk mengetahui pendekatan persuasif dan edukatif yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut.
3. Untuk mengetahui pendekatan kerja sama yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat posisi program studi dengan pengembangan-pengembangan mata kuliah Ilmu Hubungan Masyarakat, yaitu Hubungan Internal dan Hubungan Eksternal.

1.4.2 Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk para humas lembaga pendidikan.

1.5 Kajian Penelitian yang Relevan

Berikut ini beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Pertama, penelitian M. Irfan Fakhurrozi (2020), berjudul “*Strategi Humas SMKN 2 Pekanbaru dalam Mempertahankan Citra SMK Unggulan*”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa strategi (yang dikemukakan Ruslan) yang dilakukan humas berperan dalam mempertahankan citra SMKN 2 Pekanbaru. Persamaannya yaitu penelitian ini membahas tentang strategi lembaga pendidikan dalam membangun citra atau *branding* lembaga tersebut. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori atau konsep yang sama yaitu pendekatan strategi humas dari Ruslan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini dilakukan di SMK, sehingga ada sedikit perbedaan dalam fokus penelitian.

Kedua, penelitian Cynthia Puteri Arista (2018), berjudul “*Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat dalam Mensosialisasikan Informasi melalui Program Media Pertunjukan Rakyat*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa melalui lima aspek strategi humas peneliti menemukan beberapa kegiatan humas DISKOMINFO dalam menyampaikan informasi, yaitu kegiatan gathering. Humas juga menerima kritik dan saran sebagai bentuk tanggung jawab, dan bekerja sama dengan berbagai pihak. Persamaannya yaitu penelitian ini membahas tentang strategi suatu lembaga dalam membangun citra atau *branding* lembaga tersebut. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori atau konsep yang sama yaitu pendekatan strategi humas dari Ruslan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini tidak dilakukan di lembaga pendidikan, dilakukan pada tahun 2018.

Ketiga, penelitian Saipul Annur dan Ulia Audina (2019), berjudul “*Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang (Studi kasus terhadap peran humas dalam membangun citra di MAN 1 Palembang)*”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa peran humas di lembaga ini sudah menjalankan peran dan fungsinya dengan cukup baik. Hal ini karena adanya dukungan dari pihak pimpinan lembaga. Namun yang menjadi kendala yaitu humas tidak berkomunikasi dengan maksimal karena humas tersebut berperan ganda yaitu sebagai guru mata pelajaran. Persamaannya yaitu penelitian ini bertujuan membangun atau

meningkatkan *Brand Image* lembaga pendidikan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini dilakukan di lembaga pendidikan dan provinsi yang berbeda, sehingga terdapat kebudayaan yang berbeda, penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.

Keempat, penelitian Muhammad Fadhil Abdul Qodir (2020), berjudul “*Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah Terhadap Minat Siswa Memilih Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK PGRI 01 Semarang*”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dilakukan dengan cara publikasi kegiatan di sekolah menggunakan media sosial, menjalin hubungan yang baik dengan pihak eksternal, prestasi siswa menjadi nilai lebih bagi sekolah. Persamaannya yaitu penelitian ini bertujuan membangun atau meningkatkan *Brand Image* lembaga pendidikan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini meningkatkan citra positif sekolah terhadap minat siswa memilih jurusan, tempat penelitian berbeda yaitu di Kota Semarang dan dilakukan pada tahun 2020.

Kelima, penelitian Reviani (2019), berjudul “*Strategi Humas dalam Mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri*”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa humas menerapkan program berupa program rutin seperti pembuatan *annual, report*, aktif dalam media sosial, membuat *press release*, membangun komunikasi yang baik dengan pihak internal dan eksternal, media *visit* serta media *gathering*. Program non rutin

berupa memproduksi iklan layanan masyarakat dan membuka lapangan pekerjaan bagi alumni sekolah untuk perusahaan yang membutuhkan. Selain itu strategi humas di lembaga ini yaitu dengan membagikan kegiatan-kegiatan di sekolah melalui media sosial. Persamaannya yaitu penelitian ini bertujuan membangun atau meningkatkan *Brand Image* lembaga pendidikan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini meningkatkan citra positif di sekolah menengah kejuruan negeri (SMKN) yang dilakukan di SMKN 4 Kota Jambi pada tahun 2019.

Keenam, penelitian Laily Nuril Ayunisa dan Muhamad Sholeh, berjudul “*Strategi Lembaga Pendidikan Formal dalam Meningkatkan School Branding Pada Masa Pandemi Covid-19*”. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan melalui studi pustaka yang berkaitan dengan kajian teoritis dan beberapa referensi dari literatur ilmiah. Hasil dari penelitian ini yaitu dibutuhkan sebuah *brand* dengan menggunakan empat elemen, yaitu *brand equality*, *brand image*, *brand awareness*, dan *customer satisfaction*. Meningkatkan prestasi sekolah sangat penting dalam membangun *brand image*. Di masa pandemi, media yang dijadikan sebagai alat komunikasi yaitu media sosial dan website. Persamaannya yaitu penelitian ini bertujuan membangun atau meningkatkan *Brand Image* lembaga pendidikan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini dilakukan di lembaga yang berbeda dan pada saat masa pandemi covid-19.

Tabel 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	M. Irfan Fakhurrozi	Strategi Humas SMKN 2 Pekanbaru dalam Mempertahankan Citra SMK Unggulan	Penelitian ini membahas tentang strategi lembaga pendidikan dalam membangun citra atau branding lembaga tersebut. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori atau konsep yang sama yaitu pendekatan strategi humas dari Ruslan.	Penelitian ini dilakukan di SMK, sehingga ada sedikit perbedaan dalam fokus penelitian.
2.	Cynthia Puteri Arista	Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat dalam Mensosialisasikan Informasi melalui Program Media Pertunjukan Rakyat	Penelitian ini membahas tentang strategi suatu lembaga dalam membangun citra atau <i>branding</i> lembaga tersebut. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori atau konsep yang sama yaitu pendekatan strategi humas dari Ruslan.	Penelitian ini tidak dilakukan di lembaga pendidikan dan dilakukan pada tahun 2018.
3.	Saipul Annur dan Ulia Audina	Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang (Studi kasus terhadap peran humas dalam membangun	Penelitian ini membahas tentang aktivitas humas lembaga pendidikan dalam membangun citra atau branding lembaga tersebut.	Penelitian ini dilakukan di lembaga pendidikan dan provinsi yang berbeda, sehingga terdapat kebudayaan yang berbeda, penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.

		citra di MAN 1 Palembang)		
4.	Muhammad Fadhil Abdul Qodir	Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah Terhadap Minat Siswa Memilih Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK PGRI 01 Semarang	Penelitian ini membahas tentang strategi lembaga pendidikan dalam membangun citra atau branding lembaga tersebut.	Penelitian ini meningkatkan citra positif sekolah terhadap minat siswa memilih jurusan, tempat penelitian berbeda yaitu di Kota Semarang dan dilakukan pada tahun 2020.
5.	Reviani	Strategi Humas dalam Mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri	Penelitian ini membahas tentang strategi lembaga pendidikan dalam membangun citra atau branding lembaga tersebut.	Penelitian ini meningkatkan citra positif di sekolah menengah kejuruan negeri (SMKN) yang dilakukan di SMKN 4 Kota Jambi pada tahun 2019.
6.	Laily Nuril Ayunisa dan Muhamad Sholeh	Strategi Lembaga Pendidikan Forman dalam Meningkatkan <i>School Branding</i> Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i>	Penelitian ini membahas tentang strategi lembaga pendidikan dalam membangun citra atau branding lembaga tersebut.	Penelitian ini dilakukan di lembaga yang berbeda dan pada saat masa pandemi covid-19.

(Sumber: Observasi Peneliti, 2023)

Hasil penelitian terdahulu pada tabel di atas merupakan hasil observasi pada dua skripsi yaitu penelitian M. Irfan Fakhurrozi yang berjudul Strategi Humas SMKN 2 Pekanbaru dalam Mempertahankan Citra SMK Unggulan, dan

penelitian Muhammad Fadhil Abdul Qodir yang berjudul Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Sekolah Terhadap Minat Siswa Memilih Jurusan Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK PGRI 01 Semarang.

Peneliti juga melakukan observasi pada empat jurnal yaitu hasil penelitian Cynthia Puteri Arista yang berjudul Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat dalam Mensosialisasikan Informasi melalui Program Media Pertunjukan Rakyat, penelitian Saipul Annur dan Ulia Audina yang berjudul Peran Humas dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang (Studi kasus terhadap peran humas dalam membangun citra di MAN 1 Palembang), penelitian Reviani yang berjudul Strategi Humas dalam Mempertahankan Citra Positif Sekolah Menengah Kejuruan Negeri, serta penelitian Laily Nuril Ayunisa dan Muhamad Sholeh yang berjudul Strategi Lembaga Pendidikan Forman dalam Meningkatkan *School Branding* Pada Masa Pandemi *Covid-19*.

1.6 Landasan Pemikiran

Pada subbab ini akan membahas teori atau konsep yang digunakan sebagai landasan pemikiran untuk memperjelas penelitian.

1.6.1 Landasan Teoritis

Strategi merupakan prinsip yang mendorong suatu lembaga dari titik awal ke arah yang dituju. Secara umum, strategi yang digunakan humas lebih ke arah pembentukan persepsi yang menguntungkan lembaga, sehingga

timbulah citra yang positif. Adnanputra (dalam Ruslan, 2020: 133) menjelaskan bahwa strategi merupakan bagian dari sebuah rencana (*plan*), sedangkan rencana yaitu produk dari sebuah perencanaan (*planning*), perencanaan tersebut yaitu salah satu fungsi dari proses manajemen.

Strategi merupakan wujud dari sebuah perencanaan, yang kemudian tergabung dalam bagian proses manajemen. Thompson (dalam Rizky, 2018: 23) menjelaskan bahwa strategi merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran organisasi. Sebagaimana yang telah dikemukakan dalam fokus penelitian, dalam landasan pemikiran ini peneliti berfokus pada Strategi *Public Relations* dalam Membangun Citra SMA Negeri Tajungsari Kabupaten Sumedang. Berdasarkan fokus tersebut, maka peneliti menggunakan konsep aspek Strategi *Public Relations* dari Rosady Ruslan sebagai landasan pemikiran.

Ruslan (2008: 142-144) menjelaskan bahwa aspek strategi humas di antaranya ada strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, strategi tanggung jawab sosial humas, pendekatan kerja sama, serta strategi koordinatif dan integratif. Namun, yang digunakan dalam penelitian ini dan digunakan dalam fokus penelitian hanya strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, dan pendekatan kerja sama.

Ruslan (dalam Fakhurrozi, 2020: 16) menjelaskan bahwa pada aspek strategi operasional, menggambarkan bagaimana pihak humas menguasai kemampuannya dalam memahami, melihat dan mendengar pendapat masyarakat melalui etika, moral, atau nilai yang dianut. Pada strategi

berikutnya, yaitu strategi pendekatan persuasif dan edukatif, menggambarkan bagaimana seorang humas menciptakan komunikasi dua arah dalam menyebarkan informasi dari lembaga kepada publiknya secara persuasif agar terciptanya rasa saling pengertian dan toleransi. Strategi yang terakhir yaitu pendekatan kerja sama, bagaimana seorang humas melakukan kerja sama atau menjalin hubungan harmonis dengan berbagai pihak.

Jika seorang humas menjalankan strateginya dengan baik, maka akan terciptanya identitas lembaga yang baik, kemudian memiliki citra yang positif. Huseini (dalam Suhaimi, 2019: 25) menjelaskan bahwa citra diawali dengan bagaimana identitas lembaga sebagai kesan pertama yang dilihat melalui nama lembaga atau lambang lembaga dan identitas berupa non-fisik, misalnya nilai-nilai, filosofi, sistem kerja dan komunikasi, baik dengan internal atau eksternal.

1.6.2 Kerangka Konseptual

Objek dalam penelitian ini yaitu strategi humas dalam membangun citra SMAN Tanjungsari. Agar sekolah mendapat citra yang baik dari masyarakat, maka seorang humas dari lembaga tersebut perlu menyusun strategi menggunakan aspek strategi humas. Penyusunan strategi tersebut bila berjalan dengan baik maka akan menghasilkan citra yang baik bagi lembaga tersebut. Adnanputra (dalam Ruslan, 2020: 134) menjelaskan bahwa strategi PR atau humas yaitu alternatif untuk mengoptimalkan proses dalam mencapai tujuan humas yang telah direncanakan perusahaan atau lembaga.

Humas memiliki fungsi di setiap lembaga. Ruslan (dalam Arista, 2018: 319) menjelaskan bahwa humas berfungsi menciptakan iklim yang kondusif

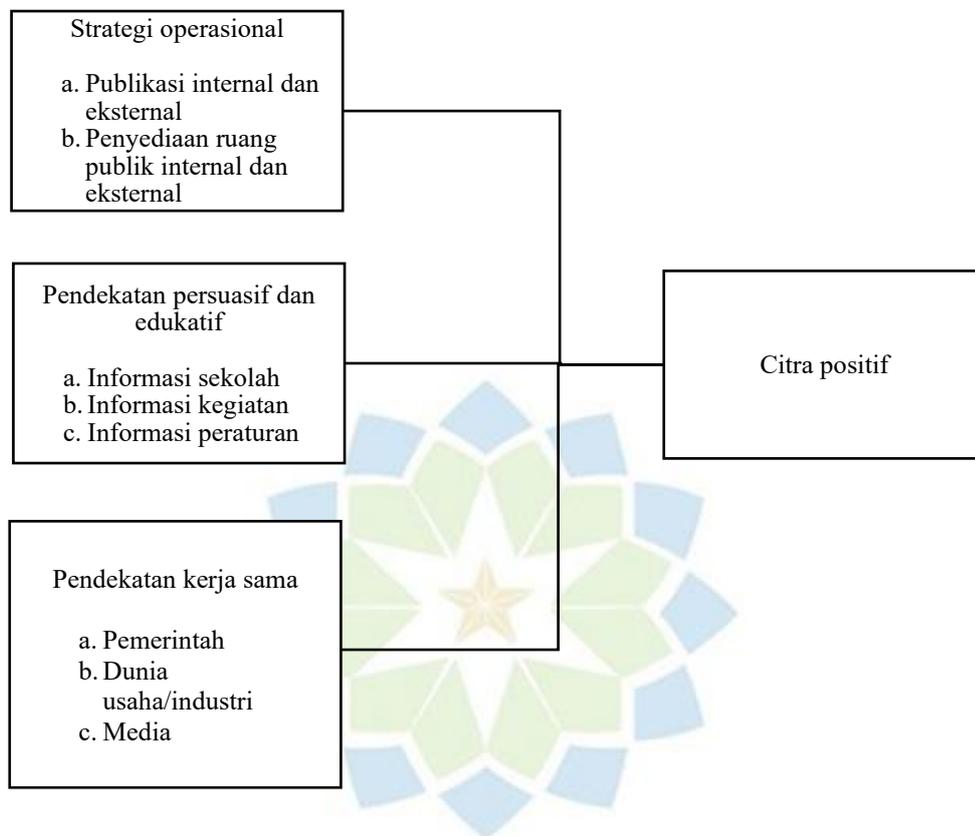
dalam mengembangkan tanggungjawab serta partisipasi antara praktisi humas dengan publik sasaran untuk mencapai tujuan bersama. Upaya mencapai tujuan bersama tersebut perlu menggunakan strategi, salah satunya yaitu dengan menjalin hubungan yang baik antara praktisi humas dengan publik internal maupun eksternal di suatu lembaga.

Citra positif merupakan suatu pencapaian dari tujuan humas. Qodir (2020: 2) menjelaskan bahwa citra adalah sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur dalam ukuran nominal tertentu. Terbentuknya citra positif atau negatif diciptakan oleh individu atau lembaga itu sendiri, namun publiklah yang akan menilai atau menentukan citra seseorang atau suatu lembaga.

Setiap lembaga perlu membangun citra yang positif demi eksistensi lembaga tersebut. Reviani (2019: 16) menjelaskan bahwa citra lembaga pendidikan sekolah merupakan citra keseluruhan yang dibentuk dari semua komponen seperti kualitas *output*, keberhasilan pengelolaan, kesehatan keuangan, perilaku publik internal, tanggungjawab sosial, dan sebagainya. Maka dari itu, citra sekolah dapat dibentuk tergantung bagaimana komponen-komponen tersebut dikelola.

Strategi merupakan bagian dari rencana. Fakhurrozi (2020: 24) menjelaskan bahwa strategi humas adalah suatu cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan humas dalam kerangka suatu rencana. Kerangka konseptual penelitian ini ditunjukkan pada Gambar berikut.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



(Sumber: Fakhurrozi, 2020)

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, dapat dikatakan bahwa penelitian ini untuk menjawab pertanyaan yang telah dipaparkan dalam fokus penelitian dan memenuhi tujuan penelitian. Bagaimana strategi *Public Relations* dalam membangun citra SMA Negeri Tanjungsari Kabupaten Sumedang, berikut penjelasannya.

1.6.2.1 Strategi Operasional

Strategi operasional merupakan salah satu bagian dari aspek strategi humas. Ruslan (2020: 142-143) menjelaskan bahwa strategi operasional adalah

strategi yang dilaksanakan melalui program kemasyarakatan (*social approach*), melalui mekanisme sosial dari opini publik yang terekam pada berita, dimuat di media massa. Hal ini berarti bahwa seorang humas harus mampu mendengar mengenai aspirasi atau pendapat dari masyarakat.

1. Publikasi internal dan eksternal

Strategi ini dilakukan humas SMA Negeri Tanjungsari ini untuk menjalin hubungan dengan publik internal dan eksternal, mempublikasikan informasi dan prestasi sekolah dan siswa, serta membangun persepsi dan sikap masyarakat terhadap sekolah. Bentuk publikasi internal berupa koran, majalah, *website*, dan sebagainya. Publikasi eksternal berupa Kerjasama dengan media.

2. Penyediaan ruang publik internal dan eksternal

Strategi ini sangat diperlukan untuk menjaga citra SMA Negeri Tanjungsari. Tujuannya untuk mempermudah masyarakat dan siswa agar memiliki wadah saat menyampaikan keluhan, kritikan, dan aspirasi. Contoh ruang publik yang dapat digunakan misalnya seperti rubrik surat pembaca yang terdapat di koran/majalah, kotak saran, dan sebagainya.

1.6.2.2 Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Strategi humas yang kedua yaitu strategi pendekatan persuasif dan edukatif. Ruslan (2020: 143) menjelaskan bahwa pendekatan persuasif dan edukatif adalah fungsi humas yang menciptakan komunikasi dua arah, yaitu lembaga yang menyebarkan informasi kepada masyarakat yang bersifat

mendidik agar terciptanya pengertian, hubungan timbal balik, toleransi dan sebagainya. Hal ini menggambarkan bahwa seorang humas harus mampu menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik yang mengedukasi atau memberikan penjelasan ketika menyampaikan informasi kepada publik.

1. Pesan informasi sekolah

Pesan ini berguna memberikan edukasi kepada calon peserta didik/siswa atau para orang tua peserta didik/siswa agar mengetahui seperti apa SMA Negeri Tanjungsari itu. Misalnya terdapat jurusan apa saja, prestasi yang diraih, jumlah penerimaan siswa setiap tahunnya, dan sebagainya.

2. Pesan informasi kegiatan

Pesan ini berguna memberikan edukasi kepada calon peserta didik/siswa atau para orang tua peserta didik/siswa. Beragam kegiatan di SMA Negeri Tanjungsari akan dipublikasikan guna memberi pemahaman dan membantu calon peserta didik/siswa dalam memilih kegiatan seperti ekstrakurikuler dan sebagainya.

3. Pesan informasi peraturan

Pesan ini berguna memberikan edukasi kepada calon peserta didik/siswa untuk mengetahui norma-norma yang berlaku di sekolah serta memberikan pesan persuasif yang mengajak calon peserta didik/siswa untuk taat terhadap norma dan peraturan yang berlaku di SMA Negeri Tanjungsari.

1.6.2.3 Pendekatan kerja sama

Strategi humas yang ketiga yaitu pendekatan kerja sama. Ruslan (2020: 143) menjelaskan bahwa pendekatan kerja sama merupakan upaya membangun hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan berbagai pihak. Hal ini menggambarkan bagaimana seorang humas menjalin hubungan baik dengan pihak lain melalui kerja sama.

1. Pemerintah

Kerja sama antara humas dan pemerintah yaitu untuk mengetahui peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Dunia usaha/industri

Kerja sama antara humas dan dunia usaha/industri yaitu untuk mempermudah siswa dalam melaksanakan kegiatan praktikum.

3. Media

Kerja sama antara humas dan media yaitu untuk mempermudah proses publikasi agenda atau pencapaian SMA Negeri Tanjungsari.

1.7. Langkah-langkah Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian untuk menganalisa bagaimana strategi *Public Relations* dalam membangun citra SMA Negeri Tanjungsari. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran selama penelitian berlangsung. Langkah-langkah penelitian ini terdiri dari:

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat peneliti mendapatkan informasi terkait data yang dibutuhkan. Al Muchtar (2015: 243) menjelaskan bahwa lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilaksanakan. Pemilihan lokasi harus sesuai dengan topik yang dipilih atau keunikan dan kemenarikan.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di SMA Negeri Tanjungsari, Jl. Raya Tanjungsari No. 404, Desa Gudang, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Peneliti memilih SMA Negeri Tanjungsari sebagai lokasi penelitian yaitu karena sekolah tersebut memiliki banyak prestasi dan fasilitas sekolah cukup lengkap, sehingga menarik untuk diteliti bagaimana seorang humas di sekolah tersebut mengatur strategi dalam membangun citra sekolah tersebut, serta ingin menunjukkan kepada masyarakat lebih luas bahwa SMA Negeri Tanjungsari merupakan sekolah atau lembaga pendidikan yang baik dalam pengelolaan kehumasan.

1.7.2 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivistik. Mulyana (2013: 9) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivistik merupakan cara pandang untuk memahami kesulitan yang terjadi di dunia nyata. Maka dari itu, paradigma konstruktivistik bergantung pada fenomena atau realitas yang dibentuk. Realita yang terjadi di masyarakat pada fenomena ini yaitu untuk mendapatkan perhatian bukan bagaimana

seseorang atau komunikator mengirim pesan saja, tetapi komunikator dan komunikan saling bertukar makna.

Hidayat (2003: 3) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivistik yaitu ilmu sosial yang dipandang sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui penelitian langsung dengan rinci terhadap aktor sosial yang berkaitan mewujudkan dan menjalankan kehidupan sosial mereka.

Pada penelitian ini, yang dikonstruksi yaitu bagaimana cara menyampaikan informasi atau pesan dengan strategi humas melalui strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, serta pendekatan kerja sama. Paradigma konstruktivistik didapatkan dari narasumber atau informan yang berupa konstruk atau realita yang terjadi. Informan tersebut memberikan tanggapan serta pemikiran mereka terhadap realita di SMA Negeri Tanjungsari.

Dari paradigma konstruktivistik ini lahirlah sebuah pendekatan. Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan ini digunakan pada topik oleh seorang peneliti yang mencari pemaknaan agar mengangkat penelitian tersebut dengan menggunakan teori atau konsep sebagai penjelas. Sugiyono (2019: 9) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, untuk penelitian alamiah, peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Selain itu, pemilihan pendekatan kualitatif ini dikarenakan sifatnya yang deskriptif, oleh sebab itu ingin memberikan pemahaman atau gambaran suatu

kondisi dengan menjelaskan secara mendalam bagaimana strategi *Public Relations* dalam membangun citra SMA Negeri Tanjungsari.

Whitney (dalam Nazir, 2003: 16) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penggalan data faktual dengan interpretasi yang tepat. Selain itu, juga mempelajari permasalahan di masyarakat, suatu proses yang sedang terjadi, pengaruh dari suatu fenomena, hubungan, pandangan, sikap, kegiatan, serta keadaan tertentu.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu karena untuk menentukan tujuan penelitian yang spesifik dan membutuhkan pemahaman yang lebih detail.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi operasional, pendekatan persuasif dan edukatif, serta pendekatan kerja sama yang dilakukan oleh humas SMA Negeri Tanjungsari dalam membangun citra sekolah tersebut.

Moleong (2013: 6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian dengan memahami fenomena tentang tindakan, motivasi, dan perilaku persepsi atau apa yang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini mendeskripsikan fenomena yang terjadi dalam realita dan memahami persepsi subjek penelitian atau informan.

Wijaya (2019: 10) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang menyediakan alat untuk memahami lebih dalam tentang fenomena yang berkaitan dengan kehidupan sosial. Oleh sebab itu, penelitian

ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif.

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, penelitian ini bukan berupa angka, melainkan berupa informasi yang didapatkan dari informan. Selanjutnya, informasi tersebut akan diteliti yang kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Selain itu, adanya kesesuaian antara metode penelitian dengan jenis penelitian, yaitu penelitian analisis deskriptif.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.7.4.1 Jenis Data

Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan yaitu untuk mengetahui strategi *Public Relations* dalam membangun citra SMA Negeri Tanjungsari. Jenis data penelitian yang dikumpulkan adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk deskriptif atau naratif. Rijali (2018: 94) menjelaskan bahwa data kualitatif dapat berbentuk teks naratif berupa catatan lapangan atau grafik dan sebagainya.

1.7.4.2 Sumber Data

Sumber data yaitu sumber untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Lofland (dalam Moleong, 2013: 157) menjelaskan bahwa pada penelitian

kualitatif, sumber data utamanya yaitu berupa tindakan dan kata-kata. Sedangkan dokumen, buku, jurnal dan sebagainya hanya sebagai tambahan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Mulyadi (2016: 144) menjelaskan bahwa data primer atau data utama adalah data yang diberikan narasumber atau informan secara langsung. Sedangkan data sekunder atau tangan kedua adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang ada.

Penelitian ini, sumber data primer diperoleh dengan wawancara mendalam dengan informan. Hasan (2002) menjelaskan bahwa wawancara yaitu pengumpulan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada informan dan mencatat jawaban dari informan tersebut.

Sumber data sekunder diambil dari observasi dan penelitian terdahulu yang relevan. Khoerunnisa (2022: 25) menjelaskan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data penelitian melalui panca indera penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati website dan media sosial SMA Negeri Tanjungsari tanpa terlibat kegiatan di lokasi.

1.7.5 Informan

Informan merupakan orang yang dapat memberikan informasi seputar penelitian. Irwansyah (2017: 19) menjelaskan bahwa informan adalah orang yang benar-benar mengetahui dan menguasai masalah, dan terlibat dalam masalah penelitian. Informan berperan sangat penting sebagai pemberi informasi. Informan tidak hanya memberikan tanggapan kepada peneliti, tetapi

juga dapat memilih arah dan selera ketika memberikan informasi. Informan sekaligus sumber data primer dalam penelitian ini adalah humas dan kepala SMA Negeri Tanjungsari.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1.7.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data saat melakukan penelitian dengan memberikan pertanyaan kepada informan. Arikunto (2013: 199) menjelaskan bahwa wawancara yaitu mengajukan pertanyaan dengan bebas sesuai dengan pedoman. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan melakukan tanya-jawab melalui beberapa pertanyaan yang kemudian dapat memberikan data dari permasalahan yang sedang diteliti. Teknik wawancara ini dianggap tepat dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan karena dengan secara langsung melakukan tanya-jawab dengan orang yang terlibat dengan lembaga tersebut, atau dengan mewawancarai orang yang mengetahui sebuah permasalahan di lembaga tersebut merupakan hal yang paling efektif ketika melakukan pengumpulan data. Data yang akan dikumpulkan melalui teknik tersebut adalah berupa pernyataan atau deskripsi, peristiwa, sikap, dan sebagainya.

1.7.6.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data saat melakukan penelitian dengan mengamati suatu objek atau mencatat informasi. Sugiyono (2015: 204) menjelaskan bahwa observasi merupakan aktivitas pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik observasi tidak langsung (observasi partisipatori pasif), dianggap tepat dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan karena peneliti tidak masuk atau tergabung dalam lembaga pendidikan tersebut. Maka dari itu, peneliti melakukan observasi dengan melihat aktivitasnya melalui website resmi atau mengamati dari jarak jauh. Data yang akan dikumpulkan melalui teknik tersebut adalah berupa pernyataan, lokasi, dan pengalaman.

1.7.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data saat melakukan penelitian. Sugiyono (2015: 329) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah informasi yang diperoleh dengan bentuk buku, arsip dokumen, tulisan angka, dan gambar sebagai keterangan yang mendukung penelitian. Pada penelitian ini, dokumentasi diambil dari data pada *website*, arsip dokumen, dan gambar.

1.7.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data merupakan penentuan kebenaran data yang diperoleh. Sugiyono (2015: 92) menjelaskan bahwa teknik penentuan keabsahan data yaitu tingkat kepercayaan pada data penelitian yang diperoleh dan kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan.

Pada penelitian ini, teknik penentuan keabsahan data menggunakan triangulasi data. Bachri (2010: 55) menjelaskan bahwa triangulasi adalah pendekatan analisa data yang mensintesa data dari beberapa sumber. Triangulasi dapat dicari kebenarannya dengan menggunakan berbagai sumber data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.7.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu dari Miles dan Huberman. Analisis data ini melalui tiga langkah, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Miles dan Huberman (2009: 16-21) menjelaskan bahwa reduksi data merupakan proses memilih, memutar, menyederhanakan, mengabstrakan, dan merubah data kasar yang timbul dari catatan di lapangan. Sehingga hasil observasi dan wawancara mengenai strategi humas dalam membangun citra SMA Negeri Tanjungsari dapat dideskripsikan dengan lebih jelas. Peneliti memilih dan menyederhanakan data hasil wawancara dengan informan, sehingga data tersebut sudah dideskripsikan dengan rinci pada bagian hasil dan pembahasan.

b. Penyajian Data

Miles dan Huberman (2009: 16-21) menjelaskan bahwa penyajian data yaitu susunan informasi yang bisa memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif berbentuk uraian singkat, tabel, bagan, grafik, pictogram dan sejenisnya. Peneliti melakukan penyajian data yang berisikan hasil reduksi data dengan menggunakan tabel yang dicantumkan pada bagian lampiran.

c. Penarikan kesimpulan

Miles dan Huberman (2009: 16-21) menjelaskan bahwa kesimpulan dibuat berdasarkan reduksi data dan penyajian data yang telah diproses. Penarikan kesimpulan ini sifatnya sementara dan dapat berubah jika bukti yang ditemukan tidak mendukung pada tahap berikutnya.