BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan mempunyai peranan penting dalam pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Oleh karenanya pendidikan sangat perlu dikembangkan dari berbagai ilmu pengetahuan, karena pendidikan yang berkualitas dapat meningkatkan kecerdasan bangsa. Untuk mencapai pendidikan yang berkualitas tentunya perlu didukung oleh lembaga pendidikan atau biasa disebut sekolah yang berkualitas. Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas dari suatu sekolah Salah satunya adalah kinerja dari sumber daya manusia pada sekolah tersebut.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai sekolah lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama (SMP), Madrasah Tsanawiyah (MTs), atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP/MTs. SMK setara dengan Sekolah Menengah Atas (SMA).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di Indonesia secara historis berakar pada zaman penjajahan Belanda dimana diperuntukan bagi anak-anak Indonesia dan Belanda. Hingga pada era 2000-an pertumbuhan kuantitatif pendidikan kejuruan di Indonesia semakin meningkat. SMK merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang mempunyai tujuan untuk mempersiapkan siswa menjadi tenaga kerja yang berkompetensi dan

mandiri dengan mengutamakan kemampuan dan keterampilan dibidang tertentu sesuai dengan jurusannya. Program bidang studi yang ada di sekolah menengah dikelompokan dalam bidang-bidang kejuruan diantaranya: Bisnis & Managemen, Teknologi & Industri, Peternakan, Pariwisata, Perikanan, Perbankan, Otomotif, Teknik Mesin, Seni & Kerajinan, Kesehatan dan lain-lain. Salah satu agenda kegiatan yang tedapat dalam kebijakan pendidikan dasar dan menengah, pilar pertama butir sepuluh adalah mengubah rasio siswa, yaitu untuk SMK sebanyak 70% dan 30% untuk SMA. Hal ini dilakukan karena lulusan sekolah kejuruan lebih mudah masuk kepasar kerja dibanding sekolah umum, karena mata pelajaran di sekolah kejuruan sudah disertai dengan praktik ketrerampilan (Suyanto, 2006). Dengan memilih SMK, hampir dapat dipastikan, para murid akan terbekali *skill* dan kompetensi sesuai dengan yang diminatinya.

Permasalahannya sekarang masih adanya anggapan bahwa SMK merupakan sekolah hanya untuk calon pekerja dan tidak dapat melanjutkan ke perguruan tinggi seperti halnya SMA sehingga SMK menjadi pilihan kedua karena minat masyarakat masuk SMK terkendala sikap masyarakat pada umumnya yang masih membanggakan gelar kesarjanaan. Citra SMK sebagai sekolah pilihan kedua membuat SMK tidak populer dan dianggap hanya sesuai bagi lulusan yang hendak bekerja setelah lulus dari SMK. Selain itu banyaknya lulusan SMK yang bekerja hanya sebagai buruh dengan upah kecil atau di tempat yang kurang bergengsi. Opini

masyarakat bahwa anak yang melanjutkan ke SMK adalah anak yang tidak diterima di SMA membuat citra SMK menjadi kurang baik.

Tidak hanya di perusahaan, “Citra lembaga penting dan harus dijaga agar tetap baik di mata publik, baik internal aupun eksternal” (Ruslan, 2007: 75). Citra sekolah harus dikelola dengan baik melalui hubungan yang harmonis baik dengan pihak internal dan eksternal. Keharmonisan di dalam internal sekolah akan menimbulkan dukungan kepada sekolah untuk menjaga nama baik sekolah dan menjalankan visi misi sekolah. Dengan pihak eksternal citra lembaga merupakan cerminan identitas lembaga tersebut.

Citra lembaga pendidikan, terbentuk berdasarkan berbagai komponen antara lain reputasi akademis atau mutu akademik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja profesionalitas kepala sekolah, guru serta staf yang terkait di sekolah, memiliki jaringan organisasi yang baik untuk guru dan orang tua murid, serta kurikulum yang jelas agar tercipta lulusan yang baik pula. Peran humas sangat penting bagi suatu organisasi/lembaga, baik organisasi/lembaga yang berskala kecil maupun organisasi/lembaga berskala besar. Pentingnya humas memang harus disadari tidak oleh hanya pimpinan organisasi atau yang menangani saja, akan tetapi juga harus disadari oleh semua unit yang ada di organisasi/lembaga itu sendiri.

SMK Insan Unggul merupakan salah satu SMK swasta yang berada di Rancaekek sekolah ini lahir dari sebuah keinginan dan cita-cita luhur nan mulia dari keluarga Drs. H. O. Hendriana S Diredja, MM untuk

berperan aktif dalam mensukseskan program pemerintah dalam pembangunan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pendidikan. Cita-cita tersebut baru bisa terwujud pada tahun 2011 dengan didirikannya lembaga pendidikan yang bernama Pusat Pendidikan Terpadu Insan Unggul dibawah payung hukum Yayasan Kreasi Insan Parahyangan dan berdasarkan izin operasional penyelenggaran kegiatan pendidikan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bandung.

SMK Insan Unggul memiliki 2 kompetensi keahlian yakni Teknik Sepeda Motor dan Perbankan. Animo masyarakat terhadap SMK Insan Unggul Rancaekek masih rendah dilihat dari jumlah siswa setiap kelas masih sedikit dan banyak yang tidak masuk sekolah tanpa keterangan, hal ini dimungkinkan masih kurangnya kepercayaan publik terhadap SMK Insan Unggul Rancaekek.

Pada garis besarnya aktivitas humas terbagi menjadi dua bagian, yaitu hubungan "ke dalam" *(internal relations*) dan hubungan "ke luar" (*eksternal relations*). Yang dimaksud *internal relations* adalah semua aktivitas humas yang ditujukan kepada publik internal, yang terdiri dari orang-orang yang terkait secara langsung di perusahaan, yaitu karyawan, keluarga karyawan, pemegang saham,eksekutif puncak. Sementara itu *eksternal relations* adalah aktivitas yang ditujukan kepada pihak eksternal yakni, pers, pemerintah dan masyarakat diluar perusahaan yang memerlukan informasi atau penerangan melalui aktivitas publisitas yang dilaksanakan oleh pihak PR.

Aktivitas humas pada hakekatnya merupakan proses yang berkesinambungan. Dimana manajemen berusaha untuk memperoleh itikad baik dan pengertian dari komunitasnya, dari para pegawainya dan juga merupakan kelanjutan proses penetapan kebijakan pihak manajemen dalam memberikan masukan dan saran perbaikan untuk meningkatkan citra. Dalam hal ini humas merupakan sosok yang mewakili kepentingan perusahaan. Keberhasilan humas didalam menjalankan aktivitasnya dinilai akan membawa nama baik perusahaan dimata khalayaknya,dan sebaliknya kegagalan humas akan membawa citra buruk perusahaan.

Salah satu akses menjaga citra perusahaan adalah lewat media. Hal ini disebabkan media adalah salah satu jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publiknya. Media seringkali menjadi acuan bagi publik untuk bergerak dan bertindak atas sebuah isu yang dipublikasikan. Media bisa membentuk opini masyarakat. Dengan kekuatan media, masyarakat bisa mengamini apa yang dipublikasikan karena media dianggap sebagai pihak yang objektif, independen, jujur dan tidak memihak

Media juga berperan penting dalam publikasi suatu perusahaan yakni sebagai penyebaran informasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan perusahaan maupun produk yang dimiliki perusahaan sehingga memperoleh pengertian dan itikad baik publik. Selain itu publikasi juga berperan penting sebagai salah satu alat promosi ampuh untuk memperkenalkan keberadaan perusahaan termasuk jasa atau pelayanan yang ditawarkan melalui lations berita media massa.

Penggunaan media massa bagi keperluan humas sangat besar manfaatnya. Sebutlah sejumlah daya tarik media massa seperti menampilkan atau mewujudkan sesuatu hal yang baru bagi humas. Dengan kondisi yang sangat kompetitif saat ini, bidang humas berupaya merebut dukungan publik melalui program yang dilakukannya agar perusahaan tetap mampu bersaing dan berkembang terus. Upaya meraih dukungan publik itu, dalam kegiatannya humas perlu bekerja keras dengan mencari dan memberi informasi kepada masyarakat, agar perusahaan mereka tumbuh subur, karena melalui kepercayaan dan sokongan publiklah sebuah organisasi ataupun perusahaan itu akan tetap berjalan.

Salah satu fungsi humas yakni sebagai mediator atau penghubung antara pihak eksternal dengan pihak internal ataupun sebaliknya. Selain sebagai mediator, humas juga berfungsi sebagai fasilitator yaitu wadah yang memberikan fasilitas dalam penyampaian informasi bagi publik internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa SMK Insan Unggul Rancaekek mempunyai bagian humas meskipun belum berfungsi secara optimal. Hal tersebut disebabkan berbagai faktor, yaitu pengurus humas yang mempunyai fungsi ganda merangkap membantu tata usaha sekaligus sebagai humas. Selain itu posisi humas berada di bawah staf tata usaha sehingga dalam melaksanakan peran humas menjadi tidak leluasa dan optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana peran humas dalam upaya membangun citra SMK Insan Unggul Rancaekek dan apa saja hambatan yang dihadap dalam membangun citra.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan peran humas SMK Insan Unggul Rancaekek?
2. Apakah hambatan humas SMK Insan unggul dalam membangun citra positif?
3. Bagaimana upaya humas SMK Insan Unggul dalam menghadapi hambatan tersebut?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sebagai bahan analisis yang diperlukan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sarjana Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi dan Administrasi Bisnis Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empirik mengenai :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan peran humas SMK Insan Unggul Rancaekek
2. Untuk mengetahui apakah hambatan humas SMK Insan Unggul Rancaekek dalam membangun citra positif
3. Untuk mengetahui bagaimanakah upaya humas SMK Insan Unggul dalam menghadapi hambatan tersebut

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitiaan ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Sekolah

   Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan hasil informasi yang berkaitan dengan perencanaan strategi humas dalam menjaga citra SMK Insan Unggul

2. Bagi Pihak Akademisi

   Hasil penilitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan humas dalam menjaga citra perusahaan atau lembaga.

3. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menelaah masalah-masalah yang terjadi di lapangan mengenai humas dalam menjaga citra perusahaan atau lembaga.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan pemetaan (*mind maping*) yang dibuat dalam penelitian untuk menggambarkan alur pikir peneliti. Tentunya kerangka pemikiran memiliki esensi tentang pemaparan hukum atau teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan berdasarkan teknik pengutipan yang benar. Dengan kerangka pemikiran, memberikan dasar pemikiran bagi peneliti untuk diangkatnya sub fokus penelitian, serta adanya landasan teori sebagai penguat peneliti.

Sebagai Landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan peneliti, maka diperlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang terkait dengan penelitian yang sekarang dilakukan oleh peneliti.

Secara umum definisi humas atau *Public Relations* adalah membentuk persepsi atau opini publik agar organisasinya diterima dan

dipercaya oleh publik. Humas atau *Public Relations* merupakan suatu aktivitas komunikasi dua arah dengan publik baik internal maupun eksternal perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, saling membantu dan kerjasama. Humas bisa diibaratkan sebagai corong perusahaan, penyambung lidah manajemen, pusat informasi baik kedalam maupun keluar, menampung aspirasi, memformulasikan pendapat dan menjembatani kepentingan yang ada diantara perusahaan dan karyawan.

Citra mencerminkan pikiran, emosi, dan persepsi individu atas apa yang mereka ketahui. Citra bersifat dinamis, bisa berubah menjadi lebih baik atau lebih buruk. Terkadang, persepsi diyakini sebagi realitas karena persepsi membentuk citra. Kumpulan citra di benak khalayak atau publik dapat membentuk reputasi serta persepsi publik semakin positif. Citra mempunyai wujud yang dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti tanggapan postif maupun negatif dari publik. Pembentukan citra sangatlah diperlukan, bukan sekedar bisa tampil menarik dengan atributnya melainkan mengupayakan agar persepsi publik semakin positif.

Dari pemaparan di atas maka cakupan penelitian ini melibatkan dua konsep utama, yaitu peran humas serta membangun citra sekolah SMK Insan Unggul Rancaekek. Paradigma penelitian yang dikembangkan bermaksud mengetahui bagaimana peran humas dalam membangun citra SMK Insan Unggul Rancaekek. Peran utama hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik intern maupun ekstern

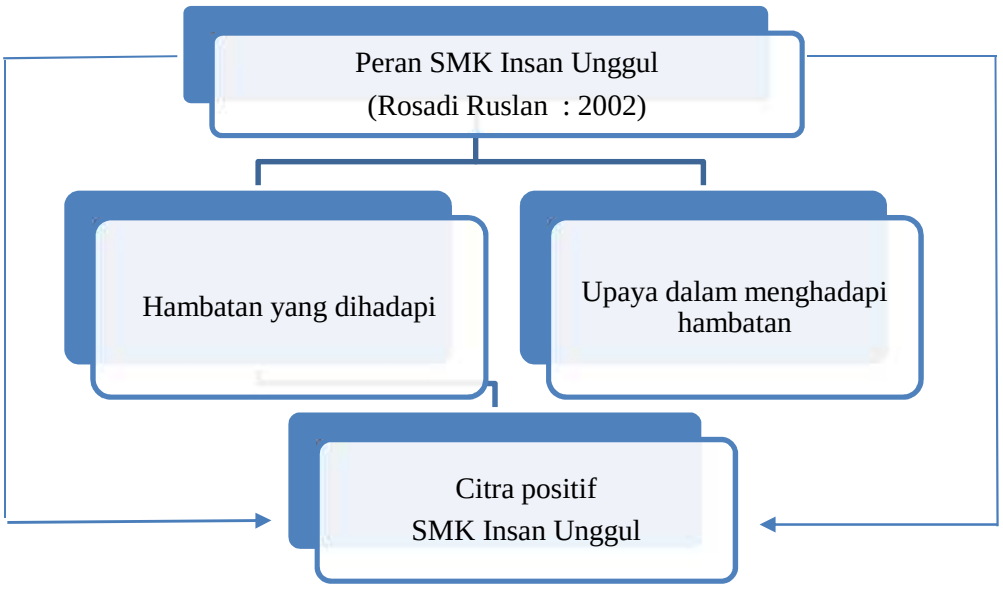
sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga/organisasi terkait.

Menurut Rosady Ruslan (2002 : 10) peran hubungan masyarakat terbagi menjadi 4 yaitu peran humas sebagai komunikator yaitu melakukan fungsi komunikasi sebagai penyebar berita disisi lain komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik. Peran humas sebagai perantara (mediator), peran humas sebagai pembina relationship khususnya dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/organisasi dengan publiknya sebagai target sasaran. Peran humas sebagai *back up management* yaitu peran humas melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal dengan proses public relations yaitu penemuan fakta (fact finding), perencanaan (planning), pengkomunikasian (communicating) dan pengevaluasian (evaluating) yang terakhir peran humas sebagai pembentuk citra lembaga/organisasi (corporate image) yang merupakan tujuan akhir dari aktivitas program kerja public relations.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pokok humas dalam suatu organisasi adalah mengatur lalu lintas, sirkulasi informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik (masyarakat) mengenai kebijakan, program serta tindakan-tindakan dari lembaga atau organisasinya agar dapat dipahami sehingga memperoleh penerimaan dan dukungan masyarakat.

Gambar 1.1

Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : data olahan peneliti dan pembimbing

1.7 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.7.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif.. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan bagian dari penelitian kualitatif.

Sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai penelitian kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat analitis dengan menjelaskan situasi dan peristiwa. Peneliti juga tidak hanya

menggambarkan atau menjelaskan dari fenomena-fenomena dari masalah yang di teliti, tetapi didukung juga dengan pertanyaan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber mengenai objek penelitian yang kemudian datanya, disusun, dijelaskan, kemudian dianalisis dengan pemecahan masalah atau solusi sesuai dengan permasalahan yang diteliti (Bungin 2006,8).

1.7.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah

a. Data Primer

   Yaitu data yang diperoleh penulis dengan cara observasi langsung di SMK Insan Unggul Rancaekek

b. Data sekunder

   Yaitu data yang diperoleh penulis dengan cara mengkaji literatur seperti buku, jurnal dan bahan teoritis lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Studi Lapangan

   Studi lapangan adalah studi langsung di SMK Insan Unggul Rancaekek Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dengan cara:

a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara terlibat langsung dalam kegiatan humas SMK Insan Unggul Rancaekek

b. Wawancara Mendalam, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan komunikasi langsung yang dilakukan dengan mengeksplore pertanyaan disesuaikan dengan jawaban dan kondisi saat iitu sehingga didapatkan informasi yang akurat.

c. Pengkajian dokumen, teknik ini yaitu mengumpulkan data dan mengkaji informasi dari berbagai jenis dokumen internal terkait kegiatan humas SMK Insan Unggul Rancaekek.

2 Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah studi yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan sebagai landasan teoritis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data-data tersebut diperoleh dari hasil membaca buku dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

1.8 Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pusat Pendidikan Insan Unggul Rancaekek Jalan Jelegong no 120. Survey dan observasi dilakukan sebelum dilakukan penelitian pada Maret-April 2016 dan dilanjutkan pada penelitian Februari-Maret 2018.