BAB IV

ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif analisis data merupakan tahap yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung. Selain itu juga berguna untuk menjelaskan dan memastikan kebenaran temuan penelitian. Analisis data ini telah dilakukan sejak awal penelitian dan bersamaan dengan proses pengumpulan data di lapangan.

Setelah data-data yang penulis butuhkan dapat terkumpul, maka selanjutnya peneliti melakukan penganalisisan terhadap data-data tersebut. Di dalam menganalisis data-data tersebut penulis menampilkan analisis deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan pelaksanaan manajemen humas di TK Muslimat BUANA dalam meningkatkan pencitraan publik, kemudian menganalisisnya dengan cara membandingkan dengan konsep manajemen humas yang telah ditemukan dari studi kepustakaan.

1. Analisis Tentang Pelaksanaan Manajemen Humas dalam meningkatkan Pencitraan Publik di TK Muslimat BUANA Waru Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana penulis terangkan, secara teknis bahwa TK Muslimat BUANA dalam mengelola hubungan dengan publik menerapkan langkah-langkah manajemen, yang meliputi:

a) Perencanaan (*Planning*)

Dalam proses perencanaan TK Muslimat BUANA dilakukan secara *kolaboratif,* maksudnya dengan mengikutsertakan personel sekolah dalam semua tahap perencanaan, hal ini dilakukan agar timbul perasaan ikut memiliki (*sense of belonging*) yang dapat memberikan dorongan kepada guru dan personel sekolah yang lain untuk mengusahakan agar rencana tersebut berhasil.

Menurut jangkauan waktunya, perencanaan di TK Muslimat BUANA di bagi menjadi tiga, yaitu: *Perencanaan jangka pendek*, perencanaan yang di buat untuk dilaksanakan dalam waktu seminggu, sebulan sampai enam bulan. *Perencana jangka menengah*, perencanaan yang dibuat untuk jangka waktu 2 sampai 5 tahun. *Perencana jangka Panjang*, perencanaan yang di buat untuk jangka waktu 10 sampai 20 tahun.. Akan tetapi, kalau kita kembali pada konsep manajemen, TK Muslimat BUANA belum secara sempurna merealisasikan tiga langkah dasar perencanaan, seperti: Mengidentifikasikan segala kemudahan, kekuatan, kelemahan serta hambatan untuk mencapai tujuan.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Penempatan fungsi pengorganisasian setelah fungsi perencanaan merupakan hal yang harus dilakukan, karena pengorganisasian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjembatani kegiatan perencanaan dengan pelaksanaannya. Suatu perencanaan yang telah tersusun secara matang dan ditetapkan berdasarkan perhitungan tertentu, tentunya tidak dengan sendirinya mendekatkan pada tujuan yang hendak dicapai. Untuk merealisasikan suatu rencana ke arah tujuan, memerlukan pengaturan-pengaturan yang tidak saja menyangkut wadah dimana kegiatan-kegiatan itu dilaksanakan namun juga aturan main yang harus ditaati oleh setiap personil TK Muslimat BUANA dalam kerjasama untuk mencapai tujuan.

Dalam rangka mencapai tujuan sekolah, Kepala Sekolah TK Muslimat BUANA senantiasa mengorganisir seluruh kegiatan yang telah di rencanakan, adapun pengorganisasiannya meliputi pemberian tugas kepada masing-masing staf, mendelegasikan serta mengkoordinir kerja setiap staf dalam satu tim yang solid dan terorganisir. Namun pengorganisasian di TK Muslimat BUANA sementara ini cenderung terpusat pada beberapa personil, yang biasanya dilakukan oleh Kepala sekolah dan Waka Humas.

c) Penggerakkan (*Actuating*)

Penggerakkan Humas pada lembaga pendidikan Taman Kanak-kanak terkait langsung dengan perilaku manusia, motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi. Dalam membina kerjasama, mengarahkan dan mendorong kegairahan kerja, kepala sekolah perlu memahami perilaku rasional yang diberi tugas. Oleh karena itu, dalam penggerakan ini perlu diperhatikan adanya koordinasi antar berbagai bagian dan jenis kegiatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Koordinasi ini harus menghasilkan penyatuan dari tiap-tiap bagian maupun personal dalam keseluruhan agar ada sinkronisasi yang baik. Segala sesuatu berjalan menurut rencana pada waktu yang tepat.

Dalam pengelolaan hubungan Taman Kanak-Kanak dengan publik. Menurut Kepala Sekolah TK Muslimat BUANA Dalam melakukan penggerakkan kepada para staf-staf di sini. Penggerakkan yang kami lakukan tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai koordinasi dengan pihak-pihak terkait yaitu dengan membentuk kepanitiaan yang sesuai dengan jenis kegiatannya.

Dalam kegiatan penggerakkan hubungan dengan publik di TK Muslimat BUANA terletak hanya pada bidang-bidang tertentu.

d) Evaluasi (*Evaluating*)

Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu program di TK Muslimat BUANA, diperlukan adanya evaluasi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui sampai dimana pelaksanaan rencana kerja yang telah dirumuskan sebelumnya. Jika ditemukan kekurangan atau dapat segera dilakukan perbaikan-perbaikan. Bagian Humas dievaluasi atas dua criteria: *pertama efektivitasnya,* yaitu sampai seberapa jauh tujuan yang telah ditetapkan , misalnya apakah memang publik sudah merasa terlibat dalam masalah yang dihadapi taman kanak-kanak, apakah ada perhatian terhadap kemajuan anaknya di sekolah, apakah mereka sudah menunjukkan perhatian terhadap keberhasilan taman kanak-kanak, apakah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka telah mau memberikan masukan untuk perbaikan taman kanak-kanak dan sebagainya. *Kedua efisiensinya,* yaitu sampai seberapa jauh sumber yang ada atau yang potensial yang telah digunakan secara baik untuk kepentingan kegiatan hubungan dengan publik.

Oleh karena itu, evaluasi yang dilakukan oleh pengelola humas di TK Muslimat BUANA tidak hanya di akhir periode saja, melainkan juga dalam prosesnya, yaitu pada tiap mingguan, bulanan, tengah semester, akhir semester dan akhir tahun. Namun sangat disayangkan sekali evaluasi kegiatan-kegiatan humas hanya melibatkan kepala sekolah TK Muslimat BUANA, Waka Humas TK Muslimat BUANA dan pihak yayasan BUANA. Selain itu di TK Muslimat BUANA masih minim kotak saran yang tersedia sebagai sarana penyampaian aspirasi masyarakat sekolah dan pengunjung secara langsung.

2. Analisis tentang Pencitraan Publik Melalui Manajemen Humas di TK Muslimat BUANA Waru Sidoarjo

Berdasarkan penelitian penulis, Pelaksanaan kegiatan humas di TK Muslimat BUANA ditilik dari jenis sasarannya terdiri atas dua bagian, yakni dengan warga sendiri (*internal public*) dan dengan masyarakat luar (*eksternal public*). Masyarakat internal terdiri atas guru, peserta didik, dan seluruh karyawan yang ada di TK Muslimat BUANA. Adapun masyarakat eksternal meliputi orangtua, Ikatan Guru Taman Kanak-kanak Indonesia (IGTKI), Komite Sekolah, masyarakat luar, dan instansi terkait. Humas yang ditujukan masyarakat eksternal bertujuan untuk menampung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saran dan kritik dari luar, menciptakan hubungan yang harmonis, meningkatkan pencitra publik, memperoleh bantuan dalam penyelenggaraan program pendidikan, material, atau fasilitas pendidikan, serta dukungan moral dalam melaksanakan kegiatan pendidikan.

Dalam meningkatkan pencitraan publik melalui manajemen humas, TK Muslimat BUANA lebih memfokuskan pada perbaikan yang bersifat internal, yaitu dengan cara meningkatkan kinerja para staf (SDM), dengan fokus pada perbaikan yang bersifat internal diharapkan mutu pendidikan yang dihasilkan oleh para pengajar akan meningkat. Melihat kondisi seperti ini sudah tentu para orang tua murid yang bersangkutan sangat gembira, makin banyak orang tua yang merasakan kepuasan itu, tentu makin banyak dan besar pula masyarakat yang akan mendukung dan mendaftarkan putra putrinya ke TK Muslimat BUANA. mengingat bahwa masyarakat umum pada umumnya ingin bukti nyata sebelum mereka memberi dukungan terhadap sesuatu, begitu pula halnya dengan pendidikan, mereka juga ingin minta bukti. Hal ini dilakukan karena menurut kepala sekolah TK Muslimat BUANA bahwa Untuk medapatkan kepercayaan dari publik kita harus mampu menyakinkan terlebih dahulu kepada publik bahwa lembaga kita benar-benar bermutu berdasarkan bukti riil. Akan tetapi kalau kita kembali pada konsep manajemen humas, bahwa pelaksanaan manajemen humas seperti ini belum secara sempurna merealisasikan konsep manajemen humas secara utuh.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana pendapat Mujamil Qomar dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pendidikan Islam yang secara garis besarnya adalah *"Untuk melaksanakan manajemen masyarakat secara optimal, sebaiknya ditempuh secara berlapis."* Yaitu aspek internal dan eksternal.

3. Analisis tentang Strategi Humas dalam Meningkatkan Pencitraan Publik di TK Muslimat BUANA

Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa strategi humas di Tk Muslimat BUANA dalam meningkatkan pencitraan public meliputi:

a. Strategi Lisan

Bentuk strategi humas secara lisan yang digunakan TK Muslimat BUANA meliputi:

1) Kunjungan rumah

Dalam upaya meningkatkan pencitraan publik, pihak TK Muslimat BUANA seperti kepala sekolah atau guru mengadakan kunjungan ke rumah orang tua murid, ke rumah warga, atau tokoh masyarakat, dalam kunjungan itu, pihak TK Muslimat BUANA meberikan pengertian berkaitan dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan program pendidikan dan mereka didorong agar turut serta membantu mengembangkan pendidikan anak dengan demikian diharapkan, bukan hanya guru sebagai orang tua kedua di sekolah tetapi juga orang tua sebagai guru kedua di rumah.

2) Kunjungan sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain mengadakan kunjungan kerumah, Pihak TK Muslimat BUANA terkadang juga memanggil orang tua murid agar datang ke TK Muslimat BUANA. Setelah datang, biasanya kepala sekolah memberikan penjelasan-penjelasan yang berkaitan dengan kemajuan dan hambatan yang dialami TK Muslimat BUANA dalam mendidik anaknya. Namun kalau kita kebali pada konsep, dalam kesempatan semacam ini TK Muslimat BUANA belum secara sempurna merealisasikan konsep tersebut. Karena dalam kunjungan orang tua murid kepala sekolah hanya berbicara pada wilayah-wilayah kemajuan serta hambatan yang dialami TK Muslimat BUANA dalam mendidik siswa-siswinya. Seharusnya dalam momen seperti itu, orang tua murid diberikan kesempatan untuk melihat anak mereka pada waktu belajar di kelas, serta beberapa perlengkapan atau fasilitas yang dimiliki TK Muslimat BUANA dalam menunjang program pendidikan. Sehingga para orang tua memperoleh gambaran yang jelas tentang segala aktifitas dan fasilitas di TK Muslimat BUANA.

3) Pertemuan

Dalam setiap akan mengadakan pertemuan, TK Muslimat BUANA biasanya membentuk panitia penyelenggara. Pertemuan semacam ini diadakan pada waktu tertentu agar dapat dihadiri oleh semua pihak yang diundang. Sebelum pertemuan dimulai, acara disusun terlebih dahulu. Pertemuan terkadang bersifat intern dan ekstern, secara intern, meliputi pihak yayasan dengan kepala sekolah dan staf-atafnya, kepala sekolah dengan guru, kepala sekolah dengan pegawai tata usaha. Adapun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertemuan yang bersifat ekstern, melibatkan pihak luar seperti pemuka masyarakat, organisasi sosial, dan orang tua murid, yang bersangkut paut dengan TK Muslimat BUANA. Acara pertemuan khusus untuk membicarakan masalah atau hambatan yang dihadapi TK Muslimat BUANA. Dalam rangka menarik perhatian pihak yang diundang, seharusnya pertemuan-pertemuan yang diselenggarakan TK Muslimat BUANA itu diawali dengan atraksi peserta didik seperti panduan suara dan pembacaan puisi, selama kurang lebih 15 menit.

b. Strategi Tertulis

Bentuk strategi humas secara tertulis yang digunakan TK Muslimat BUANA meliputi:

1. Buku kecil pada permulaan tahun ajaran

Buku kecil pada permulaan tahun ajaran adalah merupakan sebuah buku kecil sederhana yang di dalamnya dijelaskan tentang tata tertib TK Muslimat BUANA. Syarat-syarat masuk TK Muslimat BUANA, hari-hari libur, dan hari efektif TK Muslimat BUANA. Buku kecil ini dibuat sedemikian rupa sehingga tampak menarik, pada saat-saat menjelang tahun ajaran baru buku tersebut dibagi-bagikan kepada semua orang tua murid. Dengan adanya buku kecil pada permulaan tahun ajaran diharapkan orang tua murid dapat membacanya dan membantu TK Muslimat BUANA dalam merealisasikan isinya. Dalam buku keecil tersebut hendaknya TK Muslimat BUANA tidak hanya menjelaskan mengenai syarat-syarat masuk TK Muslimat BUANA, hari-hari libur, dan hari efektif TK

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muslimat BUANA saja. Tetapi kelebihan-kelebihan yang di miliki TK Muslimat BUANA perlu juga di tampilkan. Agar publik tambah percaya dan yakin dengan menyekolahkan pura putrinya di TK Muslimat BUANA.

2. Buku laporan harian

Tidak sedikit orang tua murid yang ingin tahu kegiatan belajar anak-anak yang masih kecil dan lucu itu di sekolahnya. Namun, terkadang mereka merasa malu dan takut untuk bertanya ke TK Muslimat BUANA. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pencitraan publik, kepala sekolah dan guru TK Muslimat BUANA membuat buku kegiata harian yang wajib dibawa oleh peserta didik setiap hari, yang berisi informasi singkat tentang kegiatan yang dilakukan murid di kelas atau halaman TK Muslimat BUANA. Dalam buku harian siswa TK Muslimat BUANA tersebut seharusnya tidak hanya berisikan mengenai informasi-informasi singkat tentang kegiatan yang dilakukan anaknya di sekolah, tetapi harus di sediakan halaman kritik dan saran dari orang tua murid.

3. Catatan berita gembira

Catatan berita gembira ini pada dasarnya hampir sama dengan buku rapor. Cuma bentuk catatan berita gembira murid ini ditulis pada selembar kertas dan dikirimkan secara langsung kepada orang tua murid TK Muslimat BUANA yang mendapatkan keberhasilan dan tidak disampaikan kepada semua orang tua murid. Dengan adanya catatan berita gembira tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesan positif dari publik.

4. Buku laporan pendidikan (rapor)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Buku laporan pendidikan siswa TK Muslimat BUANA (rapor) Berisi tentang kemajuan anak, dan diberikan pada waktu setiap akhir semester. melalui pertemuan antara orang tua murid dengan guru dalam setiap akhir semester. Buku laporan pendidikan itu hendaknya tidak sekedar angka-angka, tetapi laporan itu harus berfungsi sebagai diagnosa, memperlihatkan kekuatan-kekuatan anak, memberi saran-saran tentang prosedur memperbaiki kelemahan-kelemahan anak dan mungkin termasuk kesan umum tentang Anak tersebut.

c. Strategi Peragaan

Dalam rangka meningkatkan pencitraan publik, TK Muslimat BUANA setiap tahunnya selalu mengundang masyarakat untuk melihat peragaan yang diperankan oleh siswa siswinya. misalnya siswa-siswi TK Muslimat BUANA diminta membuat gambar sesuka hatinya. Kemudian hasilnya dipamerkan di ruang kelas tersebut lalu pihak TK Muslimat BUANA mengundang orang tua dengan maksud agar mereka melihatnya. Harapan yang terkandung dengan diadakan pameran tersebut adalah agar orang tua merasa bangga akan keberhasilan putra putrinya yang disekolahkan di TK Muslimat BUANA dan mengakui keberhasilan TK Muslimat BUANA. Selain itu, TK Muslimat BUANA juga sering melakukan kegiatan pawai atau karnaval, misalnya siswa menyumbangkan grup drum band dalam karnaval peringatan hari ulang tahun kemerdekaan RI. Dengan group drum band siswa telah membawa nama baik sekolah. Salah satu keuntungan media karnaval, menurut kepala sekolah TK

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muslimat BUANA adalah mengundang banyak penonton dari berbagai lapisan masyarakat. Sehubungan dengan pelaksanaan manajemen humas di TK Muslimat BUANA, pencitraan publik melalui manajemen humas dan strategi (strategi tertulis, lisan dan peragaan) yang digunakan TK Muslimat BUANA dalam meningkatkan pencitaan publik, pada dasarnya sudah tepat. Walaupun kalau kita kembali berpijak pada konsep manajemen humas masih ada kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Dengan adanya kekurangan dan kelebihan tersebut, diharapkan dapat dijadikan kontribusi penting untuk mengembangkan ilmu manajemen humas dalam meningkatkan pencitraan public khususnya di lenbaga pendidikan taman kanak-kanak.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Dalam penelitian manajemen humas dalam meningkatkan proses strategi manajemen humas serta proses pencitraan melalui manajemen humas.

Peneliti menemukan beberapa temuan berkaitan dengan fokus penelitian. Setelah peneliti konfirmasi dengan Teori Hubungan Manusia Elton Mayo dan Teoti Citra John Nimpoeno yang menjadi acuan peneliti, ternyata terdapat keterkaitan.

1. Proses pelaksanaan manajemen humas dalam mengelola hubungan dengan publiknya memang tidak dapat terlepas dari penerapan langkah-langkah manajemen, yang meliputi perencanaan *(planning)*, pengorganisasian *(Organization)*, penggeraaan *(actuating)*, evaluasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(evaluating). Dalam pelaksanaannya tidak dapat terlepas dari peran para karyawan atau para guru yang pada organisasi tersebut.

Teori yang relevan dengan temuan di atas adalah Teori Hubungan Manusia Elton Mayo. Teori ini menjelaskan pula tentang pentingnya individu dan hubungan manusia dalam kehidupan organisasi, inilah yang dijadikan sebagai strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi. Manusia merupakan makhluk psikologis yang sulit untuk ditebak. Namun hal ini dapat terwujud dengan memberikan suatu perlakuan dan pengakuan yang mampu menciptakan hubungan yang baik dengan antar sesama.

Elton Mayo memprakarsai gerakan ***Human Relation*** yang menggantikan trend leadership ala Taylor. Model Human Relation diartikan sebagai model hubungan manusiawi dengan penekanan pada kontak sosial yang merupakan kebutuhan bagi manusia yang bekerja dalam suatu organisasi.

Model ini dicetuskan oleh Elton Mayo sebagai akibat kejenuhan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang sama secara berulang. Elton Mayo menekankan pada pentingnya pengakuan atau penghargaan terhadap kebutuhan sosial pekerja dan sangat penting untuk melihat sudut pandang urusan-urusan manusia, dimana sumber kekuatan utama organisasi terletak pada hubungan interpersonal yang berkembang didalam unit kerja. Fungsi leader pada teori ini adalah untuk memfasilitasi pencapaian tujuan bersama diantara para pengikut sambil menyediakan kesempatan pada pertumbuhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan perkembangan individu, yang menjadi fokus utamanya adalah pada kebutuhan individual.

Kontak sosial antara karyawan dengan pekerjaannya sangat penting. Pengulangan rutinitas adalah salah satu dari beberapa faktor pengurang motivasi. Elton Mayo percaya bahwa manajer dapat memotivasi bawahannya melalui pemenuhan kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka berguna. Sebagai hasil, karyawan diberi kebebasan sendiri dalam pekerjaannya. Perhatian lebih tentang perhatian manajer dan operasi organisasi ditujukan pada kelompok – kelompok kerja organisasi informal.

Mayo terkenal dengan eksperimen tentang perilaku manusia dalam situasi kerja. Eksperimen ini disimpulkan bahwa perhatian khusus dapat menyebabkan seseorang meningkatkan usahanya. Gejala ini disebut ***Hawrthorne effect*** yaitu karyawan akan lebih giat bekerja jika mereka yakin bahwa manajemen memikirkan kesejahteraan mereka.

Sekarang dapat kita ketahui bahwa Aliran hubungan manusiawi menyadarkan pentingnya kebutuhan sosial. Dengan demikian aliran ini menyeimbangkan konsep lama yang menekankan ekonomi/rasionalitas manusia. Suasana kerja menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya. Pelatihan-pelatihan yang kemudian banyak yang memfokuskan pada upaya memperbaiki hubungan kerja antar manajer dengan karyawan. Aliran ini mempelopori studi baru dalam bidang dinamika kelompok,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimana perhatian ditunjukan tidak hanya pada individu, tetapi juga pada proses dan dinamika kelompok.

2. Proses pencitran public tidak dapat luput dari strategi kehumasan dalam meningkatkan citra suatu organisasi pada publiknya

Teori yang relevan dengan temuan di atas adalah Teori pembentukan citra John S, Nimpoeno. Citra adalah kesan seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta - fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang.

Citra merupakan salah satu asset terpenting dari perusahaan atau organisasi. Citra yang baik merupakan perangkat yang kuat bukan hanya untuk menarik konsumen untuk memilih produk atau jasa perusahaan, melainkan juga memperbaiki dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan atau organisasi. Citra yang baik dapat mendukung aktivitas dari suatu organisasi.

Citra organisasi/ lembaga mempunyai 2 (dua) komponen utama, yaitu komponen logikasi dan komponen emosional. Komponen logikal berhubungan dengan karakterisitik-karakteristik yang dapat dirasakan, yang dapat dengan mudah diukur sedangkan komponen emosional

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diasosiasikan dengan dimensi psikologis yang ditunjukkan oleh perasaan dan sikap terhadap organisasi. Kedua komponen tersebut secara stimultan mempengaruhi pemikiran seseorang untuk menilai citra suatu organisasi. Citra perusahaan merupakan akumulasi dari nilai-nilai kepercayaan yang diberikan oleh seseorang yang mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk opini public yang lebih abstrak.

Mengingat Humas merupakan alat manajemen modern yang secara structural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi, maka fungsi Humas harus melekat pada manajemen perusahaan. Sukses tidaknya visi, misi dari organisasi sangat tergantung pada penyelenggara komunikasi dua arah antara organisasi yang diwakili dengan publik perkembangan

Proses pembentukan citra yang dijelaskan oleh John S. Nimpoeno adalah sebagai berikut:

Input atau stimulus yang dalam model pembentukan citra adalah berupa kegiatan - kegiatan sosial yang dilakukan oleh *Public Relations* dalam upayanya meningkatkan citra positif organisasi, sedangkan output atau respon-nya adalah tanggapan dari masyarakat.

Empat komponen dalam model pembentukan citra yaitu: persepsi, kognisi, motivasi dan sikap diartikan sebagai citra individu terhadap stimulus atau terhadap pesan yang disampaikan oleh *Public Relations.* Jika pesan yang disampaikan mendapat perhatian dari masyarakat maka masyarakat akan berusaha mengerti tentang pesan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun arti dari ke-empat komponen dalam model pembentukan citra tersebut adalah:

a. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap stimulus berdasarkan pengalamannya mengenai stimulus. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh stimulus dapat memenuhi kognisi individu.

b. Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti stimulus tersebut, sehingga individu harus di berikan informasi - informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

c. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan - kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

d. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara - cara tertentu. Sikap ini juga dapat di perteguh atau di ubah. (Soemirat & Ardianto, 2002:116).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan tanggapan, pendapat, sikap atau perilaku tertentu dari publik mengenai organisasi atau perusahaan. Tanggapan, pendapat, sikap atau perilaku tersebut dapat berupa dukungan, kepercayaan, pengertian, penerimaan dan lain - lain terhadap suatu organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa informasi yang disampaikan oleh *Public Relations* dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berperan dalam membentuk persepsi dan citra dimata masyarakat atau publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id