

SKRIPSI

PENGELOLAAN “PERENCANAAN DAN PENGORGANISASIAN” *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *STAKEHOLDERS* DI SMP AL- HIKMAH SURABAYA

Disusun Oleh:

M. Nurul Huda
NIM: D03213009



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Nurul Huda

NIM : D03214009

Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan/ Kependidikan Islam

Judul : Pengelolaan “Perencanaan dan Pengorganisasian”
Public Relation Dalam Meningkatkan Kepuasan
Stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya


Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 23 Juli 2018

Yang Menyatakan,

Mahasiswa




M. Nurul Huda
NIM. D03214009

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

Nama : M. Nurul Huda

NIM : D03214009

Judul : Pengelolaan “Perencanaan dan Pengorganisasian” *Public Relatio*
Dalam Meningkatkan Kepuasan *Stakeholders* di SMP Al Hikmah
Surabaya

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 06 Juli 2018

Mengetahui

Pembimbing I,



Dr. Samsul Maarif, M.Pd.
196404071998031003

Pembimbing II,



Ni'matus Sholihah, M.Ag
197308022009012003

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh M. Nurul Huda ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya

Surabaya, 17 Juli 2018

Mengesahkan,

Dekan,




Prof. Dr. H. Ali Masud, M.Ag. M.Pd.I

NIP. 196301231993031002

Penguji I,


Dr. Ali Maksum, M.Ag., M.Si

NIP. 197003041995031002

Penguji II,


Ali Mustofa, M.Pd

197612252005011008

Penguji III,


Dr. Samsul Maarif, M.Pd

NIP. 196404071998031003

Penguji IV,


Ni'matus Sholihah, M.Ag

NIP. 197308022009012003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. Nurul Huda
NIM : D03219009
Fakultas/Jurusan : FTK / MPI
E-mail address : Yudhozahry@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengeolaan "Perencanaan dan Pengorganisasian" Public Relation
dalam Meningkatkan Kepuasan Stakeholders Di SMP Al-Hikmah
Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebetarnya.

Surabaya,

Penulis


(M. Nurul Huda)
nama lengkap dan tanda tangan

ABSTRAK

Judul : Pengelolaan “Perencanaan dan Pengorganisasian” *Public Relation* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya

Penulis : M. Nurul Huda

Pembimbing I : Dr. Samsul Maarif, M.Pd

Pembimbing II : Ni’matus Sholihah, M.Ag

Kata kunci : **Pengelolaan, Efektivitas, *Public Relation*, *Stakeholders***

Pengelolaan *public relation* adalah suatu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam lembaga sekolah. Karena lembaga sekolah merupakan organisasi yang kompleks yang terdiri dari banyak orang, kepentingan, dan latar belakang keluarga yang sangat butuh dikelola dengan baik, apalagi PR merupakan corong atau kepanjangan lisan sekolah kepada semua *stakeholders* sekolah.

Masalah-masalah yang berkaitan dengan pengelolaan PR berkaitan dengan fungsi dari pengelolaan itu sendiri sebagai bahan pertimbangan pihak-pihak yang berperan dan berkepentingan. Adapun beberapa aspek yang menjadi fokus adalah: (1) Bagaimana perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya?, (2) Bagaimana pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya?, (3) Bagaimana efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya?.

Untuk menjawab ketiga permasalahan di atas, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Lalu pengumpulan data dilaksanakan dengan (1) Wawancara, (2) Observasi, (3) Dokumentasi. Data yang didapat dianalisis dengan cara (1) Editing, (2) Pengorganisasian data, (3) Analisis data, dan (5) Kesimpulan. Sedangkan untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan uji coba kredibilitas dengan cara: (1) Ketekunan pengamatan, (2) Triangulasi.

Data temuan penelitian dan pembahasan skripsi ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Perencanaan PR di SMP Al Hikmah Surabaya berawal dari analisis kebutuhan, tujuan, target dan pengamatan mendalam terkait prioritas, (2) Pengorganisasian PR di SMP Al Hikmah Surabaya ada berawal dari butuhnya membagi kerja dalam bagian tertentu, penempatan SDM sesuai dengan kompetensi diri, jelasnya siapa dan apa dalam melaksanakan program kerja, dan menyesuaikan target unit kehumasan sekolah, (3) Efektivitas pengelolaan PR di SMP Al Hikmah Surabaya telah berjalan efektif didukung perencanaan dan pengorganisasian PR yang berjalan maksimal. Sehingga semua program dan kegiatan kehumasan berjalan sesuai harapan dan *stakeholders* sekolah pun merasa puas dengan pengelolaan PR sekolah.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.	8
D. Manfaat Penelitian.	8
E. Definisi Konseptual.....	9
F. Keaslian Penelitian.....	13
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Definisi Pengelolaan <i>Public Relations</i>	
1. Pengelolaan	17
2. Fungsi Pengelolaan	18
B. Definisi <i>Public Relations</i>	
1. <i>Public Relations</i>	25
2. Peran <i>Public Relations</i>	30
3. Ruang Lingkup Tugas <i>Public Relations</i>	32
C. Definisi <i>Stakeholders</i>	
1. <i>Stakeholders</i>	35
2. Tingkat Kepuasan <i>Stakeholders</i>	35
3. Pembagian <i>Stakeholders</i>	36

D. Definisi Efektifitas	
1. Efektifitas	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Sumber Data.....	41
D. Cara Pengumpulan Data.....	43
E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data.....	46
F. Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Diskripsi Subjek.....	49
B. Hasil Penelitian	53
C. Analisis Hasil Penelitian	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di tengah-tengah era dimana rivalitas antar sekolah semakin tinggi kondisi ini menuntut lembaga sekolah berlomba-lomba menunjukkan prestasinya sebagai bukti bahwa sekolah berkualitas. Lantas sekolah dipacu lebih aktif lagi dalam rangka memasarkan atau mengenalkan visi, misi, dan tujuan atau kelebihan sekolah kepada calon pengguna jasa pendidikan atau *stakeholders* agar mereka tertarik. *Stakeholders* sebagai individu atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap kepusan serta aktivitas sekolah. Baik yang ada di dalam maupun di luar sekolah yang memiliki peran andil dalam menentukan keberhasilan sekolah. Bisa juga diartikan sebagai setiap orang yang mempengaruhi urusan pendidikan ke sekolah.

Sekolah sebagai lembaga birokrasi yang sengaja ada di tengah-tengah aktivitas kehidupan sosial masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan, pasti membutuhkan interaksi dan komunikasi dalam melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak. Sehingga mau tidak mau sekolah harus bisa berbaur mengenal lingkungan dan masyarakatnya. Sebab dipungkiri atau tidak lembaga sekolah pasti dipengaruhi oleh lingkungan dan kultur sosial masyarakatnya yang lebih dominan, bahkan se-kelas manajer (kepala sekolah) sekalipun tidak akan memiliki pengaruh

apa-apa jika nilai-nilai ideologinya secara substansi bersebrangan dengan lingkungan dan kultur masyarakatnya.¹

Setiap program unggulan atau prestasi apapun yang dimiliki sekolah informasinya tidak akan diketahui oleh masyarakat secara luas manakala tidak ada wadah secara khusus dan profesional yang bertugas menyampaikan pesan penting sekolah tersebut kepada *stakeholder*. Wadah yang dimaksud adalah *public relation* atau disingkat PR sekolah. PR merupakan sebagai perantara antara pimpinan organisasi dengan publiknya. Baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Profesi PR pada umumnya diyakini akan menjadi fasilitator, motivator, bahkan menjadi agen perubahan. Salah satu defisini mengatakan PR adalah metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atas dasar menghormati kepentingan bersama.

Sebagai mediator PR memiliki tugas menjaga hubungan sekolah dengan *stakeholders* atau masyarakatnya dalam menciptakan komunikasi aktif antar keduanya. Sebab komunikasi yang baik merupakan bagian terpenting dari sebuah organisasi demi terbangunnya kerjasama optimal hingga nantinya ada komitmen saling mengerti, menghargai, mempercayai serta toleran.²

PR dalam melakukan peran dan tugasnya dari sekolah kepada *stakeholders* tidak akan berjalan maksimal ataupun berjalan namun hanya sekedar saja bila tidak dikelola dengan baik. Pengelolaan PR dalam

¹ Sandra Oliver. *Strategi Public Relations*. (PT. Glora Aksara Pratama, 2006), h. 14.

² Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen public relations dan media komunikasi, konsepsi dan aplikasi*. (PT. rajaGrafindo, Jakarta), h. 6.

organisasi atau lembaga sekolah sangat perlu dilakukan. Apalagi PR mempunyai tugas menjadi kepanjangan lisan dari sekolah untuk menyampaikan informasi penting terkait sekolah. Objek bidikannya pun adalah masyarakat yang terdiri dari banyak latar belakang dan kepentingan. Sehingga bisa dibilang tidak mudah bersentuhan dengan mereka.

Mengingat *stakeholders* sekolah merupakan bagian penting untuk diperhatikan oleh kepala sekolah sebab mereka memiliki kontribusi besar dalam memajukan lembaga sekolah. Memberi perhatian dan pelayanan bagian tugas terpenting untuk membuat *stakeholders* puas. Oleh sebab itu, keberadaan *stakeholders* perlu dikelola dengan baik oleh pihak PR.

Posisi peran lembaga sekolah yang berperan mencerdaskan anak bangsa dan membangun masa depan generasi bangsa sangat disayangkan jika terhambat karena salah dalam mengelola *stakeholders*. Idealnya PR harus bisa merekatkan hubungan sekolah dengan masyarakat dalam rangka membangun hubungan dan kepercayaan sehingga terjadi *make a deal* atau kesepakatan bersama berdasarkan kesadaran masing-masing. Kesepakatan dan kesadaran tersebut nanti dimaksudkan untuk menunjang proses aktivitas belajar mengajar di sekolah untuk meningkatkan mutu pembelajaran.

Fungsi PR di sekolah sesuai dengan Undang - Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 bahwa: “Sistem Pendidikan Nasional harus menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu

serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah dan berkesinambungan”.³

Pelaksanaan program sekolah dan kegiatan sekolah pada dasarnya juga memerlukan dukungan dan peran serta orang tua siswa dan masyarakat untuk mencapai tujuan kegiatan sekolah yang maksimal. Menurut Ki Hajar Dewantara bahwa pendidikan akan menuai hasil maksimal jika dari pihak sekolah, orang tua dan masyarakat ikut terlibat aktif dalam proses mendidik anak. Hal ini sering dikenal dengan istilah Trilogi Pendidikan Ki Hajar Dewantara.

Dalam Undang - Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 pasal 7 ayat 1 yang berbunyi bahwa orang tua berhak berperan serta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang perkembangan pendidikan anaknya. Sebab itu, sekolah dituntut memberikan layanan informasi pendidikan dan informasi kegiatan yang ada di sekolah secara utuh dan jelas.⁴

Pada hakikatnya PR adalah suatu kegiatan yang pasti dilakukan setiap lembaga, baik lembaga kedinasan, lembaga swasta, lembaga sosial, maupun lembaga ekonomi komersial. Dikarenakan dalam kehidupan

³ Ira Nur Harini, Karwanto. Jurnal *“Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus Di SMP Al-Hikmah Surabaya)*, Vol. 4 No. 4, April 2014, h. 8-20.

⁴ Ibid. h. 10.

manusia selain sebagai makhluk individu juga sebagai makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat yang saling membutuhkan. Dimana hubungan dibangun dengan tujuan memperoleh kebutuhan, keuntungan dan kemudahan bagi kedua belah pihak. Jadi, apabila tata kelola PR di sekolah dilakukan dengan baik niscaya menghasilkan kesepakatan (*make a deal*) dan sebuah kerja sama (*partnership*) yang baik bagi keduanya.⁵

PR dalam lembaga sekolah merupakan rangkaian pengelolaan yang berkaitan dengan kegiatan hubungan lembaga sekolah dengan masyarakatnya yang dimaksudkan untuk membangun sinergitas serta menunjang efektifitas proses belajar mengajar di lembaga terkait sehingga dapat meningkatkan mutu pembelajaran. Hal itu melalui PR, yang nanti menjadi mediator komunikasi sekolah dengan *stakeholders*-nya.⁶

Sedangkan pengelolaan adalah kegiatan memenej sumberdaya yang dimiliki sekolah untuk mencapai target dan tujuan sekolah, yang mana bentuk sumberdaya tersebut beragam, bisa berupa manusia, uang, metode, material, mesin, dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam sebuah proses. Dalam pengelolaan tersebut mengandung proses dan fungsi yaitu, merencanakan (*planning*), mengorganisasikan (*organizing*), menggerakkan (*actuating*) mengendalikan (*controlling*).⁷

Aktivitas pengelolaan antara lain yaitu mendayagunakan sumberdaya yang dimiliki secara terintegrasi dan terkoordinasi untuk

⁵ Drs. B. Suryosubroto, *Humas dalam dunia pendidikan, suatu pendekatan praktis*. (Mitra Gama Widya, Yogyakarta), h. 1.

⁶ Tita Deitiana. *Manajemen Humas (Public Relations) di Lembaga Pendidikan*. STIE Trisakti, h. 1.

⁷ Dr. Rohiat, M,Pd. *Manajemen Sekolah – Teori Dasar Dan Praktik*. (PT. Refika Aditama. Bandung), h. 14

mencapai tujuan organisasi, dalam hal ini lembaga sekolah. Pengelolaan dilakukan oleh pimpinan sekolah yaitu kepala sekolah dengan kewenangannya sebagai pengelola sekolah melalui komando dan keputusan yang telah ditetapkan dengan mengarahkan sumberdaya untuk mencapai target dan tujuan.

Adapun PR adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau lembaga. Dimana aktualisasi PR dalam lembaga pendidikan dalam hal ini sekolah adalah rangkaian pengelolaan yang berkaitan dengan merencanakan dan mengorganisasikan hubungan lembaga sekolah dengan *stakeholders*.

Cukup jelas bahwa urgensi pengelolaan PR untuk kepuasan *stakeholders* penting adanya karena selain kegiatannya mengandung fungsi manajemen secara umum, juga bertujuan menjalin komunikasi dan menjaga keharmonisan dengan *stakeholders* sebagai pemangku kepentingan pada lembaga sekolah.

Melalui ulasan di atas tersebut penulis menemukan kesesuaian dengan objek penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Tepatnya di SMP Al-Hikmah Surabaya, sebab penulis melihat sekolah ini merupakan salah satu sekolah yang unggul dan berkualitas yang ada di kota Surabaya, begitu pula disana menerapkan pengelolaan PR. Terbukti sekolah ini tidak asing lagi di tingkat nasional dan banyak peminat yang mau belajar disana, tidak hanya disitu saja sekolah ini mampu bersaing dengan lembaga

sekolah lain baik negeri maupun swasta. Jadi bisa disimpulkan di lembaga itu tata pengelolaan PR-nya baik.

Hubungannya bahwa di SMP Al-Hikmah memiliki bagian yang mendukung terkenal dan suksesnya lembaga itu, yaitu PR sekolah sehingga pelayanan dan informasi sekolah berjalan optimal, lantas *stakeholders* (pemangku kepentingan) di sekolah itu merasa puas. Maka, dengan alasan di atas penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul “Pengelolaan “Perencanaan dan Pengorganisasian” *Public Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Stakeholders* “Perencanaan dan Pengorganisasian” di SMP Al-Hikmah Surabaya”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini difokuskan tentang perencanaan, pengelolaan, dan efektifitas PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya. Adapun titik tekan pertanyaan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya?
2. Bagaimana pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya?
3. Bagaimana efektifitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengemukakan beberapa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.
3. Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Secara umum hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangan dalam penerapan pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di sekolah.
 - b. Agar bisa menjabarkan dan mengkaji lebih dalam penerapan pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di sekolah.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi pendidik, kepala sekolah dan lembaga sekolah dengan adanya kegiatan penelitian dapat meningkatkan kualitas sekolah khususnya dalam pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders*.
 - b. Bagi peneliti, untuk memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti dalam penerapan ilmu yang diperoleh dari perguruan tinggi

terkait pengelolaan lembaga sekolah dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders*.

E. Definisi Konseptual

Untuk mengantisipasi terjadinya pembiasan konsep dan makna dalam memahami judul skripsi **“Pengelolaan “Perencanaan dan Pengorganisasian” *Public Relations* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya”** maka penulis atau peneliti merasa perlu memberikan definisi konseptual yang ada di dalam judul secara singkat:

1. Pengelolaan

Pengelolaan sama dengan kata manajemen yang sudah menjadi bahasa Indonesia dan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yang berupa kata *management*, yang didefinisikan oleh Parker sebagai seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*).⁸ Menurut Prajudi Atmosudirdjo pengelolaan adalah perhitungan dan penentuan tentang sesuatu yang akan dijalankan dalam mencapai tujuan tertentu, oleh siapa dan bagaimana.⁹

Adapun fungsi pengelolaan sebagai jenis tugas atau kegiatan yang mempunyai peranan khas dan bersifat saling menunjang untuk

⁸ Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 5.

⁹ Udin Syaefudin Sa'ud, M.Ed., Ph.D. & Prof. Abin Syamsuddin Makmun, M.A. *Perencanaan Pendidikan*. (Bandung: kerjasama Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dengan PT. Remaja Rosdakarya), h. 4.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan fungsi pengelolaan atau manajemen itu ada enam sebagai berikut:¹⁰

a. Perencanaan (*planning*)

Menurut Robbins adalah proses menentukan tujuan dan menetapkan cara terbaik untuk mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah proses di mana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitas mengkoordinasi hasil-hasil yang akan dicapai sehingga tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai. Pengorganisasian mencakup beberapa hal berikut:

1) Siapa melakukan apa.

Artinya penentuan *job description* orang-orang di unit kerja atau bidang yang harus menjadi tugas di masing-masing unit atau bidang tersebut.

2) Siapa pemimpin siapa.

Artinya menentukan tanggungjawab orang yang ada di dalam unit kerja dan bidang masing-masing.

3) Menetapkan arah komunikasi.

Artinya pembagian kebijakan dan wewenang di masing-masing unit atau bidang.

4) Memusatkan sumber daya terhadap sasaran.

¹⁰Dr. HM. Musfiqon, M. Pd. & Andiek Widodo, MM. *Manajemen Sekolah Unggul*. (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2016), h. 57-61.

c. Menggerakkan (*Actuating*)

Menggerakkan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan, sehingga dapat terlaksana dengan baik.

d. Kepemimpinan (*Leadership*)

Menurut Mondy dan Premeaux kepemimpinan adalah seni atau gaya mempengaruhi orang lain untuk melakukan apa yang diinginkan pemimpin untuk mereka lakukan.

e. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan mencakup semua aktifitas yang dilakukan peserta dan lembaga pendidikan oleh manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Pengawasan internal paling tidak ada tiga cakupan kegiatan; yaitu pengawasan input, pengawasan proses dan pengawasan output.

f. Penyusunan

Penyusunan ini termasuk perekrutan karyawan, pemanfaatan sarana dan prasarana, pelatihan, pendidikan dan pengembangan sumber daya karyawan tersebut dengan efektif.

2. *Public Relations*

Public relations (PR) menurut (*Britis*) *Institute of Public Relations* (IPR) adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara

terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dan segenap khalayaknya. Menurut Frank Jefkind -penulis buku *public relations-* yang dimaksud dengan PR adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.¹¹

Dalam pertemuan asosiasi-asosiasi PR seluruh dunia yang bertempat di Mexico City pada bulan Agustus 1978 menyepakati bahwa PR adalah semua seni sekaligus ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memperkirakan setiap kemungkinan konsekuensinya, memberi masukan dan suara-suara kepada para pemimpin organisasi, serta menerapkan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayaknya.¹²

3. *Stakeholders*

Stakeholders adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang memiliki peran dalam menentukan keberhasilan perusahaan atau sekolah. Bisa juga diartikan sebagai setiap orang yang mempertaruhkan hidup pada perusahaan atau sekolah.¹³

¹¹ Frank Jefkins – Daniel Yadin. *Public Relations*. (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 9-10.

¹² Ibid, h. 9-10.

¹³ Rhenald Kasali. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasi di Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1994), h. 63

4. Menurut Siagian efektivitas adalah pemanfaat sumber daya, sasaran dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Kemudian efektivitas menunjukkan keberhasilannya dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Apabila hasil kegiatan semakin mendekati sasaran maka semakin tinggi efektivitas kerja dalam organisasi baik swasta maupun pemerintah.¹⁴

F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan talaah pustaka yang penulis lakukan ternyata penelitian dengan judul skripsi yang diangkat dalam penelitian ini bukan satu-satunya judul skripsi yang membahas tentang Pengelolaan PR, sebab masih banyak judul-judul skripsi lainnya yang memiliki kemiripan dengan judul yang penulis tulis, diantaranya sebagai berikut:

1. Judul skripsi “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang” milik Intan Muharni dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang. Inti kesimpulan dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada strategi PR terhadap pembentukan mutu pelayanan di RS. Islam Siti Khadijah. Cara kelola PR yang baik dan lengkap dapat membantu dan memelihara komunikasi yang ada di rumah sakit tersebut. Adapun rumah sakit yang merupakan instansi masyarakat yang bergerak

¹⁴ Misnawati. *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 4, Nomer 1, h. 2594.

dibidang kesehatan tentunya memiliki visi misi. Untuk mencapai target visi misinya tersebut pihak rumah sakit dituntut menggunakan strategi humas agar mutu rumah sakit dalam hal pelayanan terpenuhi dan pengguna jasa juga mendapat kepuasan.¹⁵

2. Skripsi yang ditulis oleh Wendi dari Universitas Mercu Buana Jakarta dari Fakultas Ilmu Komunikasi dengan judul skripsi “Strategi *Public Relations* Mengelola Kegiatan *Corporate Social Responsibility* RCTI Dalam Membangun Citra Perusahaan (Periode Oktober 2007 – Maret 2008). Jadi intinya Wendi di dalam skripsinya membahas tentang strategi humas dalam mengelola kegiatan yang diberikan perusahaan sebagai tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility* (CSR). CSR sebagai tugas dari PR tentu perlu menggunakan strategi PR guna menjaga citra perusahaan. Mengingat bagian dari CSR di atas adalah untuk menciptakan citra positif perusahaan dan membina hubungan baik dengan konsumen atau masyarakat.¹⁶
3. Penelitian lainnya berjudul “Strategi Pelayanan Unit VIP Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kabupaten Temanggung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien”, karya Mukhotib Muhammad pada tahun 2011 dari Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Inti dari

¹⁵ Intan Muharni. Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang. (Uin Raden Fatah Palembang, 2016). Skripsi.

¹⁶ Wendi. Strategi Public Relation Mengelola Kegiatan *Corporate Social Responsibility* RCTI Dalam Membangun Citra Perusahaan. (Universitas Mercu Buana Jakarta. 2008). Skripsi.

penelitian skripsi ini adalah strategi pelayanan pada unit Roudhoh PKU Muhammadiyah Temanggung dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan menggunakan sistem MPKP (model praktek keperawatan professional). Dalam pelaksanaannya proses kinerja dalam merawat atau melayani pasien sesuai dengan operasional dan asuhan keperawatan yaitu SOP/SAK untuk dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan pasien, sehingga diharapkan dapat mempermudah terhadap proses pengobatan dan mempercepat kesembuhan atas apa yang dialami pasien.¹⁷

Dari beberapa penelitian di atas terdapat kemiripan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis yaitu sama dalam membahas tentang strategi PR dalam meningkatkan pelayanan. Akan tetapi dari kemiripan tersebut terdapat juga perbedaan, sebab di dalam skripsi di atas lebih menekankan pada bagaimana cara PR meningkatkan standar pelayanan, sedangkan di dalam penelitian kali ini akan membahas Efektifitas Pengelolaan PR Dalam Meningkatkan Kepuasan *Stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya. Disini penulis lebih fokus membahas bagaimana mengelola PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.

¹⁷ Mukhotib Muhammad. *Strategi Pelayanan Unit VIP Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kabupaten Temanggung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien*. (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011). Skripsi.

G. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama: pendahuluan yang meliputi latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua: kajian pustaka yang menguraikan tentang definisi pengelolaan dan fungsinya, public relations, peran PR dan ruang lingkup tugas *public relations* dan definisi *stakeholders*, tingkat kepuasan *stakeholders*, dan pembagian *stakeholders*.

Bab ketiga: metode penelitian, yaitu merupakan gambaran secara utuh tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, sumber data dan informasi penelitian, cara pengumpulan data, prosedur analisis dan interpretasi data dan pengabsahan data.

Bab keempat: hasil penelitian dan pembahasan, pada bab ini akan membahas tentang temuan-temuan di lapangan atau sering disebut dengan laporan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum tentang sekolah, penyajian data, dan analisis data.

Bab kelima: penutup, bab ini membahas kesimpulan penelitian, serta saran dari peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Definisi Pengelolaan *Public Relations*

1. Pengelolaan

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen berasal dari akar kata *manage*, yang dalam bahasa latinnya: *manus*, yang memiliki arti memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. George R. Terry (1972), mendefinisikan pengelolaan sebagai, "... sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya yang lainnya".¹⁸

Pengelolaan yang merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen juga dapat diartikan sebagai sesuatu usaha pengkoordinasian segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan organisasi maupun lembaga.¹⁹

Menurut Gorton (1976) menyebutkan bahwa pengelolaan adalah metode yang digunakan untuk melakukan tugas-tugas tertentu atau mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut pakar administrasi pendidikan seperti Sergiovanni, Burlingame, Coombs, dan Thurston (1987) mendefinisikan pengelolaan sebagai proses kerja dengan dan

¹⁸ Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta; PT. RajaGrafindo Persada, 2005), h. 1-2.

¹⁹ Evi Roziana. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dalam Menunjang Proses Pembelajaran di MA Darussalam Desa Kumalasa Kecamatan Sangkapura Bawean Kabupaten Gersik*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, no.1, (april: 2012), h. 3.

melalui (mendayagunakan) orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Berbeda dengan pakar administrasi yang lain seperti Mary Parker Follet mempunyai definisi sendiri terkait pengelolaan, yaitu “*the art of getting things done through people*” atau seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.²⁰

2. Fungsi Pengelolaan

Menurut Robbin dan Coulter mengatakan bahwa fungsi dasar pengelolaan yang paling penting adalah merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan. Senada dengan itu Mahdi bin Ibrahim menyatakan bahwa fungsi pengelolaan atau tugas kepemimpinan dalam pelaksanaannya meliputi berbagai hal, yaitu: Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.²¹

Lebih jelasnya bahwa pengelolaan terdiri dari beberapa fungsi sebagai berikut:²²

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan sendiri meliputi; penetapan tujuan dan standart, menentukan aturan dan prosedur, pembuatan rencana serta ramalan (prediksi) apa yang akan terjadi.

Robbins dan Coulter menyebutkan bahwa perencanaan adalah sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan sekolah, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan sekolah

²⁰ Dr. Hanun Asrohah, M.Pd. *Menejemen Mutu Pendidikan*. (UIN Sunan Ampel Press. Anggota IKAPI), h. 7.

²¹ Robbin dan Coulter, *Manajemen* (edisi kedelapan). (Jakarta: PT Indeks, 2007), h. 9.

²² Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta; PT. RajaGrafindo Persada, 2005), h. 1-2.

secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan sekolah sehingga tercapainya tujuan sekolah.²³

Pengertian perencanaan sendiri bisa dilihat dari tiga sudut pandang; dari sisi proses, fungsi manajemen, dan pengambilan keputusan. Dari sisi proses, fungsi perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan bagaimana tujuan tersebut akan tercapai. Dari sisi fungsi manajemen, perencanaan adalah fungsi di mana pimpinan menggunakan pengaruh atas wewenangnya untuk menentukan atau mengubah tujuan dan kegiatan sekolah. Dari sisi pengambilan keputusan, perencanaan adalah pengambilan untuk jangka waktu yang panjang atau yang akan datang mengenai apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukan, bila mana dan siapa yang akan melakukannya, dimana keputusan yang diambil belum tentu selesai hingga implementasi perencanaan tersebut dapat dibuktikan di kemudian hari.

Sedangkan fungsi perencanaan pengelolaan *public relation* sendiri paling tidak ada empat fungsi:²⁴

²³ Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta; Prenadamedia Group 2005, h. 96.

²⁴ *ibid.* h. 97-98.

a. Sebagai pengarah

Organisasi dalam hal ini sekolah yang tidak menjalankan perencanaan sangat mungkin mengalami konflik kepentingan, pemborosan sumber daya, dan ketidak berhasilan dalam pencapaian tujuan. Kenapa? Tentu karena bagian-bagian di dalam organisasi bergerak sendiri-sendiri tanpa ada pengarahan. Oleh sebab itu perencanaan dalam hal ini berfungsi sebagai pengarah dari apa yang harus dicapai organisasi.

b. Meminimalisir ketidak pastian

Perubahan merupakan keniscayaan yang akan dialami apapun di muka bumi tak terkecuali di dalam organisasi. Terkadang perubahan itu sesuai dengan yang diperkirakan terkadang pula tidak sehingga menyebabkan ketidak pastian. Maka dengan perencanaan ketidak pastian disebabkan perubahan di dalam organisasi berusaha diminimalisir.

c. Meminimalisir pemborosan SDM

Fungsi lain dari perencanaan adalah meminimalisir pemborosan sumber daya organisasi. Bila mana perencanaan dilakukan dengan baik maka jumlah sumber daya yang diperlukan dengan cara bagaimana penggunaannya, dan untuk penggunaan apa saja

dengan lebih baik dipersiapkan sebelum kegiatan dijalankan. Maka dengan demikian pemborosan sumber daya tidak terjadi sehingga tingkat efisiennya meningkat.

d. Penetapan standar dalam pengawasan kualitas

Perencanaan berfungsi sebagai penetapan standar kualitas yang harus dicapai organisasi dan diawasi pelaksanaannya dalam pengawasan manajemen.

Dalam perencanaan organisasi menentukan tujuan dan rencana-rencana untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam pengawasan organisasi membandingkan antara tujuan yang ingin dicapai dengan realisasi di lapangan, membandingkan antara standar yang ingin dicapai dengan realisasi di lapangan, mengevaluasi penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi sehingga mengambil tindakan yang dianggap perlu untuk memperbaiki kinerja organisasi. Dengan demikian, perencanaan berfungsi sebagai penetapan standar kualitas yang ingin dicapai oleh organisasi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Kegiatannya meliputi: pemberian tugas terpisah kepada masing-masing pihak, membentuk bagian, mendelegasikan dan menetapkan jalur wewenang, mendelegasikan dan menetapkan

sistem komunikasi, serta mengkoordinir kerja setiap karyawan dalam satu tim yang solid dan terorganisir.

Dalam proses pengorganisasian manajer mengalokasikan seluruh sumber daya sekolah sesuai dengan apa yang sudah direncanakan berdasarkan kerangka kerja sekolah tertentu. Di mana kerangka kerja tersebut dinamakan desain organisasi. Jika di dalam fungsi perencanaan, tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam bentuk sebuah pembagian kerja sekolah, lalu di dalam berisi kejelasan bagaimana rencana sekolah akan dilaksanakan, dikoordinasikan, dan dikomunikasikan.

Paling tidak ada empat pilar pengorganisasian tersebut:²⁵

a. Pembagian kerja (Division of work)

Dalam perencanaan berbagai kegiatan sudah diprediksi dan ramalkan sehingga keseluruhan apa yang direncanakan tersebut perlu dibagi tugas agar yang tadinya dalam perencanaan yang masih bersifat kompleks akan lebih tampak jelas dan sederhana ketika sudah diorganisasikan. Di mana di dalam pengorganisasian itu setiap orang akan ditempatkan dan ditugaskan untuk setiap kegiatan yang berbeda-beda dengan beberapa pertimbangan.

²⁵ Op, *Cit.* h. 153-158.

b. Pengelompokan pekerjaan (*Departmentalization*)

Setelah pekerjaan dispesifikasikan dengan pembagian tugas, selanjutnya pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.

c. Penentuan relasi antarbagian dalam sekolah (*Hierarchy*)

Yaitu proses penentuan hierarki atau relasi antarbagian dalam sebuah lembaga sekolah atau organisasi. Contoh bagian atau divisi konsumsi dalam sebuah kegiatan organisasi dibagi lagi, ada yang bagian memasak 2 orang, bagian nyuci 2 orang, bagian nganterkan makanan 3 orang. Kemudian dari pembagian itu juga ditentukan batasan kewenangan dibuat dan siapa dan bagian mana lapor ke bagian mana.

d. Koordinasi (*Kordination*)

Koordinasi menurut Stoner, Freeman dan Gilbert adalah proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dari berbagai departemen atau bagian dalam sekolah agar tujuan sekolah bisa tercapai secara efektif. Sebab tanpa adanya koordinasi berbagai kegiatan yang dilakukan di setiap bagian tidak terarah dan cenderung hanya membawa misi masing-masing bagian.

3. Penyusunan formasi (*Staffing*)

Kegiatannya meliputi: menentukan persyaratan personel yang akan dipekerjakan, merekrut calon karyawan, menentukan *job discription* dan persyaratan teknis suatu pekerjaan, melakukan penilaian dan pelatihan termasuk di dalamnya pengembangan kualitas dan kuantitas karyawan sebagai acuan untuk penyusunan setiap fungsi dalam manajemen organisasi.

4. Memimpin (*leading*)

Kegiatannya meliputi: membuat orang lain melaksanakan tugasnya, mendorong dan memotivasi bawahan, serta menciptakan iklim atau suasana pekerjaan yang kondusif - utamanya dalam metode komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya- sehingga muncul rasa saling mengerti dan percaya antar satu dengan yang lain. Lantas dapat menumbuhkan kembangkan disiplin kerja dan *sense of belonging* (rasa memiliki) pada setiap karyawan dan jajaran manajemen (*public internal*).

5. Pengawasan (*controlling*)

Fungsi dari kegiatan pengawasan ini adalah persiapan suatu standart kualitas dan kuantitas hasil kerja, baik berbentuk produk maupun jasa yang diberikan perusahaan/organisasi dalam upaya mencapai sebuah tujuan, produktivitas dan terciptanya citra yang positif.

Sebagai ilmu pengetahuan, pengelolaan bersifat universal dan sistematis dalam arti mencakup beberapa kaidah, prinsip, dan konsep. Sebagai seni pengelolaan juga merupakan seni memenaj dan memimpin sekelompok orang atau tim dalam suatu organisasi. Sedangkan organisasi tersebut sebagai kerangka karya (*frame of work*) dari sebuah proses pengelolaan yang ditandai dengan adanya pembagian tugas (*job discription*) yang memenuhi persyaratan spesifikasi teknis tentu yang jelas bagi setiap personel melakukan pekerjaannya masing-masing dalam sebuah organisasi. Kemudian dalam sistem pengelolaan tersebut nantinya akan terlihat siapa yang pantas menjadi pemimpin dan yang dipimpin, sebab dalam manajemen badan usaha atau organisasi terdapat dua klasifikasi: yaitu yang memimpin dan yang dipimpin.²⁶

B. Definisi Public Relations

1. Public Relations

Menurut lembaga PR di Amerika Serikat mendefisikan *Public Relations* sebagai usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal-balik antara organisasi dan masyarakat.²⁷

PR merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang umum dipakai dimana jika diartikan dalam bahasa Indonesia ialah “hubungan masyarakat” yang sering kali disingkat menjadi “humas”, sebab *public* artinya masyarakat sedangkan *relation* artinya adalah hubungan. Jadi

²⁶ Ibid, h. 3

²⁷ Colin Coulson-Thomas. *Public Relations, Pedoman Praktis Untuk PR*. (Jakarta: BUMI AKSARA), h. 3.

PR adalah hubungan masyarakat. Sedangkan untuk kata *public* memang memiliki pengertian yang cukup luas, namun dalam konteks PR maknanya dikaitkan dengan faktor “kepentingan yang sama” (*common interest*).²⁸

Dalam mengkaji pengertian kata *public* sendiri perlu meninjau dari dua aspek; yaitu aspek geografis, dan aspek psikologis. Secara geografis publik adalah orang yang berkumpul bersama-sama di suatu tempat, baik tempat itu merupakan daerah seluas wilayah negara, provinsi, kota, kecamatan, maupun desa. Sedangkan ditinjau dari aspek psikologis publik adalah sejumlah orang yang sama-sama menaruh perhatian terhadap suatu hal atau kepentingan yang sama tanpa ada sangkut pautnya dengan tempat mereka berada.²⁹

Istilah PR pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, Thomas Jefferson pada tahun 1807, dan yang dimaksud PR saat itu adalah hubungan luar negeri. Sehingga kini pengertian itu menjadi perdebatan sendiri oleh para ahli.³⁰

a. Menurut Glen dan Denny Griswold PR adalah fungsi manajemen yang diadakan untuk menilai dan menyimpulkan sikap publik, menyesuaikan kebijaksanaan dan prosedur instansi atau organisasi dengan kepentingan umum, serta menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan dukungan masyarakat.

²⁸ Prof. Drs. Onong Uchjana Efendy, MA. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1992), h. 17.

²⁹ Ibid, h. 17.

³⁰ Drs. B. Suryosubroto. *Humas dalam dunia pendidikan*. (Mitra Gama Widya, Yogyakarta), h. 12-15.

- b. Menurut Oemi Abdurrahman menjelaskan PR adalah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, dukungan, kepercayaan, serta penghargaan pada dan dari publik suatu badan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- c. Menurut Edward L. Bernays bahwa PR mempunyai tiga pengertian, yaitu;
- 1) Memberi penerangan kepada masyarakat;
 - 2) Membujuk masyarakat untuk mengubah sikap dan tindakannya;
 - 3) Mengusahakan untuk mengintegrasikan sikap dan tindakan perusahaan dengan masyarakat dan sebaliknya, masyarakat dengan perusahaan.
- d. Menurut J.C. Seidel PR adalah proses yang berjalan terus menerus ketika manajemen berusaha memperoleh dukungan dan pengertian publik dalam arti luas, yaitu dari pegawai, langganan, dan lain-lain; dukungan ke dalam dengan jalan pengawasan diri dan koreksi; dan keluar dengan jalan menggunakan segala bentuk pernyataan.
- e. Menurut Ibnoe Syamsi PR adalah kegiatan organisasi untuk menciptakan hubungan harmonis dengan masyarakat agar mereka sadar dan suka rela mendukungnya.
- f. Menurut J.C. Hooftman PR dirangkai untuk mengembangkan opini publik yang positif terhadap suatu lembaga atau badan, publik harus diberi penerangan-penerangan lengkap dan objektif

mengenai kegiatan-kegiatan yang menyangkut kepentingan mereka sehingga dalam diri mereka timbul pengertian yang jelas. Selain itu, pendapat-pendapat dan saran-saran publik mengenai kebijaksanaan tersebut harus diperhatikan dan dihargai.

- g. Menurut S.K. Bonar PR adalah menjalankan usaha untuk mencapai hubungan harmonis antara suatu badan atau organisasi dan masyarakatnya.
- h. Menurut Harlah dan Scott PR adalah usaha atau kegiatan mencari keterangan tentang hal-hal yang disukai dan tidak disukai masyarakat atau orang lain, untuk dipergunakan sbagai bahan pertimbangan bagi lembaga dalam melakukan kegiatan selanjutnya.
- i. Menurut Waluyo di dalam bukunya *Komunikasi dalam Praktek*, mengatakan bahwa inti dari PR adalah kegiatan pemberian informasi dan sejenisnya atau seperti yang diartikan dalam istilah komunikasi. Komunikasi merupakan sebagai suatu kegiatan atau proses pemberian informasi dari satu pihak, biasanya lembaga, kepala pihak lain, yaitu lembaga, kelompok masyarakat tertentu, atau masyarakat umum.

Dari banyaknya definisi PR menurut Scott M. Cutlip, et al. di dalam bukunya yang berjudul “*Efektive Public Relations*” akan ditemukan unsur-unsur yang lazim dari definisi PR di atas sebagai kesimpulan:³¹

1. Melakukan program terencana dan berkesinambungan sebagai bagian dari manajemen organisasional.
2. Menangani hubungan antara organisasi dan publik *stakeholders*.
3. Memonitoring kesadaran, opini, sikap, dan perilaku di dalam dan di luar organisasi.
4. Menganalisis dampak dari kebijakan, prosedur, dan aksi terhadap publik *stakeholders*.
5. Mengidentifikasi kebijakan, prosedur, dan tindakan yang bertentangan dengan kepentingan publik dan kelangsungan hidup organisasi.
6. Memberi saran kepada manajemen dalam hal membentuk kebijakan baru, prosedur baru, dan tindakan baru yang sama-sama bermanfaat bagi organisasi dan publik.
7. Membangun dan mempertahankan komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya.
8. Menciptakan perubahan yang terukur dalam kesadaran, opini, sikap, dan perilaku di dalam dan di luar organisasi.

³¹ Scott M. Cutlip, et al. *Efektive public relations*. (Jakarta; Kencana 2009), h. 6

9. Menghasilkan hubungan yang baru dan atau tetap antara organisasi dan publiknya.

2. Peran *Public Relations*

Peranan PR dalam sebuah organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori;³²

a. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar PR yang memiliki pengalaman dan kemampuan yang tinggi dapat membantu mencari solusi dalam menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi diibaratkan seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, dari pihak manajemen pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan public relations yang tengah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Terkait masalah ini praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publik. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada

³² Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta; PT. RajaGrafindo Persada, 2005), h. 20-21.

pihak publik. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving proces fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan PR ini merupakan bagian dari team manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (adviser) hingga mengambil tindakan eksekusi atau keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang dihadapi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

d. Teknisi Komunikasi (*Communications technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan pengelolaan organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal

dengan *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya.

3. Ruang Lingkup Tugas *Public Relations*

Adapun ruang lingkup tugas PR dalam organisasi atau lembaga mencakup aktivitas sebagai berikut.³³

a. Membina hubungan ke dalam (publik internal)

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

b. Membina hubungan ke luar (publik eksternal)

Maksudnya adalah publik umum atau masyarakat. Dengan mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

³³ Ibid, h. 23.

Sedangkan menurut H. Fayol ada beberapa kegiatan dan sasaran dari PR, adalah:

a. Membangun identitas dan citra perusahaan (*Building Corporate Identity and Image*)

- 1) Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
- 2) Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.

b. Menghadapi krisis (*Facing of Crisis*)

- 1) Menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan PR *Recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.

- 2) Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*Promotion public causes*).

a. Mempromosikan yang menyangkut kepentingan Publik.

b. Mendukung kegiatan kampanye sosial anti merokok, serta menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

Jadi, pengertian pengelolaan *public relations* menurut Brown & Mark adalah penelitian, perencanaan pelaksanaan dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi, mulai dari

pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi press internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis”.³⁴

Jadi pengelolaan PR yang arti umumnya adalah pengelolaan hubungan sekolah dengan masyarakat merupakan komunikasi dua arah antara sekolah dengan masyarakatnya secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan kerjasama dan pembinaan serta pemenuhan kepentingan bersama. Dilain pihak pengelolaan PR merupakan alat untuk promosi sekolah agar suatu lembaga pendidikan diketahui dan memiliki citra positif secara luas. Sehingga keadaan sekolah bisa diterima kemudian *stakeholders* atau masyarakat tertarik untuk menyekolahkan putra putrinya di lembaga tersebut. Maka dengan pengelolaan PR yang baik tentunya komunikasi dan citra sekolah bisa dikendalikan.³⁵

Adapun jika berbicara fungsi pengelolaan PR maka tidak jauh berbeda dengan fungsi-fungsi dari manajemen itu sendiri. Nanti akan merumuskan fungsi perencanaan PR, pengorganisasian PR, pelaksanaan PR dan pengawasan PR.

³⁴ Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen public relations dan media komunikasi, konsepsi dan aplikasi*. (Jakarta, PT. rajaGrafindo, 2005), h. 31.

³⁵ Hamdan Ad'an dan Hafied Cangara. *Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat*. (Surabaya: Usaha Nasional, 1996,) h. 17

C. Definisi *Stakeholders*

1. *Stakeholders*

Menurut Freeman *Stakeholders* (pemangku kepentingan) dapat berupa individu atau kelompok individu yang terkena dampaknya oleh perusahaan atau mampu memberi dampak pada tercapainya tujuannya. Teori ini menganggap bahwa hasil akhir dari aktivitas apapun harus mempertimbangkan hasil dari hasil untuk semua *stakeholder* yang terlibat dan tidak hanya hasil dari pemilik atau pemegang saham.³⁶

Dalam konteks organisasi publik dan nirlaba, menurut studi yang dilakukan Eden dan Ackerman (1998) mengidentifikasi bahwa *stakeholders* adalah sebagai individu atau kelompok yang memiliki kekuatan untuk secara langsung berdampak pada masa depan organisasi.³⁷

Stakeholders adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang memiliki peran dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Bisa juga diartikan sebagai setiap orang yang mempengaruhi hidup pada perusahaan.³⁸

2. Tingkat Kepuasan *Stakeholders*

Adapun tingkat kepuasan kelompok-kelompok dalam *stakeholders* berbeda-beda dan perbedaan itu penting diperhatikan oleh lembaga

³⁶ Emerson Wagner Mainardes. Journal "An Exploratory Research on The Stakeholders of a University". Vol. 1, No. 1; (Desember 2010), h. 77.

³⁷ Ibid. h. 77.

³⁸ Rhenald Kasali. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasi di Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1994), h. 63.

sekolah. Berbedanya tingkat kepuasan stakeholders tersebut dapat dijadikan indikator-indikator dalam PR untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Tingkat kepuasan *stakeholders* dijelaskan dengan bagan berikut.³⁹

Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan *Stakeholders*

No	Stakeholders	Kreteria kepuasan
1	Pemegang saham	Prestasi keuangan
2	Karyawan	Kepuasan kerja, gaji, supervisi
3	Konsumen	Kualitas, pelayanan, lokasi, harga
4	Kreditor	<i>Creditworthiness</i>
5	Komunitas	Kontribusi terhadap komunitas
6	Pemasok	Transaksi yang memuaskan
7	Pemerintah	Kepatuhan terhadap hukum

3. Pembagian *Stakeholders*

Adapun secara umum *stakeholders* dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu *stakeholders* internal dan *stakeholders* eksternal. Dan rinciannya bagan berikut:⁴⁰

Tabel 2.2 Pembagian *Stakeholders*

Stakeholders internal	Stakeholders eksternal
1. Pemegang saham	1. Konsumen

³⁹ Ibid, h. 65.

⁴⁰ Op, *Cit.* h. 65.

2. Manajemen dan <i>top executive</i>	2. Penyalur
3. Karyawan	3. Pemasok
4. Keluarga karyawan	4. Bank
	5. Pemerintah
	6. Pesaing
	7. Komunitas
	8. Pers

D. Definisi Efektivitas

1. Efektivitas

Di dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa kata efektivitas berasal dari kata efek yang memiliki arti akibat atau pengaruh. Lantas dari arti tersebut berkembang menjadi efektif yang ber-artikan tepat guna, manjur atau mujarab.⁴¹

Menurut Siagian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Kemudian efektivitas menunjukkan keberhasilannya dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Apabila hasil kegiatan semakin mendekati sasaran maka semakin tinggi efektivitas kerja dalam organisasi baik swasta maupun pemerintah.⁴²

⁴¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), h. 219.

⁴² Misnawati. *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Administrasi Negara, Volume 4, Nomer 1, h. 2594.

Secara umum teori keefektivitasan memiliki orientasi pada tujuan yang sudah direncanakan. Hal tersebut senada dengan pernyataan yang dikemukakan oleh para ahli tentang keefektifan seperti yang dikutip oleh Aan Komariah dan Cipi Triatna di dalam bukunya *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Sedangkan menurut Etzioni keefektifan merupakan derajat dimana organisasi mencapai tujuan. Menurut Steers dan Sergovani mengartikan bahwa keefektifan menekankan perhatian pada kesesuaian hasil yang dicapai organisasi dengan tujuan yang akan dicapai.⁴³

Jadi, tercapainya sebuah usaha pada tujuan yang telah direncanakan di awal dinamakan efektif. Namun begitu juga sebaliknya jika apa yang sudah direncanakan sebagai target dan tujuan tidak tercapai maka tidak disebut efektif.

⁴³ Aan Komariah dan Cipi Triatna. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 7.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu upaya dalam ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh faktor–faktor dan prinsip–prinsip dengan sabar, hati–hati dan sistematis untuk mewujudkan suatu kebenaran.⁴⁴

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat deskriptif, dengan langkah penelitian kasus atau studi kasus. Yang dimaksud penelitian kasus, yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, gejala atau fenomena tertentu.⁴⁵ Di karenakan ada masalah, kesulitan, hambatan, atau penyimpangan, serta dapat juga karena keunggulan atau keberhasilannya. Maka penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan di lokasi penelitian, terkait gambaran perencanaan, pengorganisasian serta efektifitas pengelolaan PR pada *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.

Sedangkan untuk penyusunan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menyajikan data-data deskriptif atau uraian menggunakan kata-kata, karena data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kata-kata, bukan bentuk angka atau pakai rumus statistik (kuantitatif). Prosedur analisisnya dengan

⁴⁴ Mardalis, *Metodologi Peneliiian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Rosda, 2002), h. 24. ⁴⁵ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 120.

interpretasi, bukan statistik atau cara kuantitatif maka jenis penelitian yang mampu menjawab alasan tersebut di atas adalah metode penelitian kualitatif.⁴⁶

Seperti yang diungkapkan oleh Bogdan dan Tylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong mengatakan bahwa metodologi kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang (komunikatif) dan perilaku yang dapat diamati dari lokasi. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan cara yang alami, apa adanya, yang tidak dimanipulasi oleh keadaan dan kondisi, dan menekankan pada deskripsi secara alami, yang disebut dengan istilah kualitatif naturalistik. Penelitian kualitatif naturalistik ini, menuntut pada keterlibatan peneliti secara langsung di lapangan, tidak seperti penelitian kuantitatif yang dapat mewakili orang lain dalam mengumpulkan data.

B. Lokasi Penelitian

Mengacu pada judul di atas, penelitian ini memilih tempat di SMP Al-Hikmah Surabaya. Peneliti memilih tempat tersebut karena disana merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menerapkan konsep *fullday school* yang mana disamping itu menerapkan pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya.

⁴⁶Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2000), h. 33.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang akan diprioritaskan dan dikumpulkan oleh peneliti, yaitu :

1. Sumber data

a. Sumber data primer

Data primer adalah sumber informasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan ataupun penyimpanan data atau disebut juga sumber data/informasi tangan pertama.⁴⁷ Dalam hal ini orang yang mengetahui, berkaitan, dan menjadi perilaku dari suatu kegiatan yang diharapkan dapat memberikan informasi. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah kasubag humas, wali kelas, guru, ketua OSIS dan siswa di lembaga terkait. Adapun data primer untuk penelitian ini adalah mengenai pelaksanaan pengelolaan (perencanaan, pengorganisasian dan efektivitas) PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung terhadap data primer. Data ini bersumber dari referensi dan literatur yang mempunyai korelasi dengan judul dan pembahasan penelitian ini seperti buku, jurnal, catatan, dan dokumen.

⁴⁷ Muhammad Ali. *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan strategi* (Bandung: Angkasa, 1987), h. 42.

Adapun jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini jika dilihat dari bentuknya adalah sebagai berikut:

1) Kata-kata dan tindakan (data primer)

Kata-kata dan tindakan yang dimaksud di sini adalah kata-kata dan tindakan dari orang yang diamati dan diwawancarai yang merupakan data utama. Sumber data dicatat melalui catatan tertulis atau melalui wawancara, pengambilan foto atau film.⁴⁸

Dalam upaya mengumpulkan data yang berupa kata-kata dan tindakan dengan menggunakan alat (instrumen) penelitian seperti tersebut di atas merupakan konsep ideal, tetapi dalam konteks ini peneliti melakukan proses wawancara dalam upaya menggali data dan informasi yang terkait dengan penelitian yang peneliti angkat. Ini semua termasuk dalam data primer.

2) Data tertulis (data skunder)

Adapun yang dimaksud data tertulis di sini adalah data yang bersumber dari selain kata-kata dan tindakan yang merupakan data pelengkap saja. Data ini meliputi sumber catatan, arsip dan dokumen resmi dari data tertulis tersebut di atas, peneliti bisa memperoleh informasi tentang subyek yang diteliti mengenai profil atau bukti adanya pengelolaan PR pada *stakeholders*. Ini masuk dalam data skunder.

⁴⁸ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001), h. 122.

2. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah data atau seorang yang memberikan informasi atau keterangan yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam hal ini yang menjadi kunci informan (*key informan*) adalah kasubag humas di SMP Al-Hikmah Surabaya. Adapun informan yang mendukung lainnya adalah bisa dari wali kelas, guru, dan peserta didik di SMP Al-Hikmah Surabaya. Mereka yang akan memberikan informasi atau keterangan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pengelolaan (perencanaan, pengorganisasian dan efektivitas) PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.

D. Cara Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian.⁴⁹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan PR. Teknik ini untuk mengamati secara langsung keadaan/situasi yang ada dalam organisasi yang akan diteliti, sehingga penulis tidak hanya melakukan wawancara saja.

Metode ini juga digunakan peneliti untuk memperoleh data tentang :

⁴⁹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), Cet.4, h.158.

- a. Perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan *Stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.
- b. Pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan *Stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.
- c. Efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *Stakeholders* di SMP Al-Hikmah Surabaya.

Tabel 3.1 Kebutuhan Data Observasi

Kebutuhan Data
1. Perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan <i>stakeholders</i> di SMP Al-Hikmah Surabaya.
2. Pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan <i>stakeholders</i> di SMP Al-Hikmah Surabaya.
3. Efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan <i>stakeholders</i> di Al-Hikmah Surabaya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian antara pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁵⁰ Sebagai pewawancara, penulis juga menggunakan panduan wawancara (*interview guide*) yang membahas terkait perencanaan PR, pengelolaan PR dan efektivitas pengelolaan PR.

Dalam wawancara ini penulis mendapatkan informasi langsung tentang konsep, proses serta yang lainnya terkait

⁵⁰ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2000), 186.

pengelolaan PR di SMP Al-Hikmah Surabaya dari beberapa informan, yaitu dari kasubag humas, wali kelas, guru, ketua OSIS dan siswa.

Tabel 3.2. Daftar Informan wawancara

No.	Informan	Kebutuhan Data	Tujuan
1.	Kasubag humas	1. Data dokumentasi perencanaan dan pengorganisasian PR. 2. Keterangan dalam bentuk wawancara langsung.	1. Untuk menemukan data primer. 2. Untuk mengetahui proses pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders.
2.	Wali kelas	1. Data jadwal kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan PR (dokumen). 2. Penjelasan/keterangan lewat Wawancara dalam meningkatkan kepuasan stakeholders.	1. Untuk mengetahui data dan dokumen. 2. Untuk mengetahui proses pelaksanaannya dan alur.
3.	Guru	1. Penjelasan lewat wawancara langsung.	1. Untuk mengetahui pelaksanaan Kegiatannya
4	Ketua OSIS	1. Keterangan mengenai efektivitas pengelolaan PR di sekolah.	1. Untuk menggali informasi tambahan sebagai penguat.
5	Siswa	1. Keterangan yang menyangkut pengelolaan PR	1. Menggali informasi tambahan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal (variabel) yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. Dokumentasi sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data yang

dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, dan meramalkan suatu peristiwa yang terjadi.⁵¹

Di dalam penulisan skripsi ini dokumentasi dilakukan untuk menggali informasi tentang proses pelaksanaan pengelolaan PR. Pengambilan data-data dengan dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan pembahasan skripsi ini, yang diambil dari buku-buku literature, artikel pendidikan, surat kabar dan foto.

E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut, analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (*meaning*).⁵²

Dalam menganalisa data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, peneliti menggunakan analisa deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang mewujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk lapangan dan uraian deskriptif. Adapun cara pembahasan yang digunakan untuk menganalisa data dalam hal ini, yaitu dengan menggunakan pola pikir induktif. Yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa

⁵¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta,2002), h. 108.

⁵² Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h.104.

yang bersifat empiris kemudian temuan tersebut dipelajari dan dianalisis sehingga bisa dibuat suatu kesimpulan dan generalisasi yang bersifat umum.⁵³

Kemudian dianalisis dengan data yang ada, selanjutnya dengan analisis seperti ini akan diketahui apakah pengelolaan yang diterapkan di lembaga tersebut sesuai dengan konsep Pengelolaan PR ataukah belum, kemudian strategi apa yang ditempuh SMP Al-Hikmah Surabaya, kaitannya dengan peran Pengelolaan di atas dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sekitar untuk mencapai tujuan pendidikan dan mutu dari pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan juga sejalan dengan perkembangan zaman.

F. Keabsahan Data

Menurut sugiyono validitas atau pengabsahan merupakan “derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”.⁵⁴

Untuk menjamin keabsahan dari semua data yang diperoleh, maka dalam pengujiannya Peneliti memilih triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu sebagai berikut:⁵⁵

⁵³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, jilid 1 (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), Cet. XXXII, h.42.

⁵⁴ Sugiyono, *Teknik Penelitian* (Yogyakarta: Pines, 2006), h. 274.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Pendidikan pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfa Beta, 2015), h. 246.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Deskripsi Subjek

Proses penelitian ini dilakukan kurang lebih 4 bulan, mulai dari awal bulan Januari 2018 sampai dengan bulan Mei 2018. Pada bulan Januari peneliti melakukan observasi awal untuk mencari lembaga sekolah yang sesuai dengan konten judul penelitian. Kemudian setelah dirasa sudah menemukan sekolah yang sesuai, kemudian peneliti memberikan proposal dan surat izin penelitian kepada Lembaga Sekolah yang dituju. Kemudian setelah satu minggu dari pengajuan proposal tersebut baru peneliti mendapat panggilan sebagai tanda kalau proposal yang diajukan diterima dan mendapat izin untuk melakukan penelitian di sekolah. Pada saat mendapat panggilan tersebut tepatnya di bulan Januari sampai bulan Mei 2018 peneliti mulai melakukan penelitian di sekolah.

Lembaga yang dijadikan penelitian di SMP Al Hikmah Surabaya yang bertempat di Jl. Kebonsari Elveka V, Kebonsari Jambangan Surabaya. SMP ini adalah salah satu lembaga Pendidikan dibawah naungan Yayasan Al-Hikmah yang bertempat di Jl. Gayungsari IV No 25, Gayungan Surabaya.⁵⁶

Adapun penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap. Dimulai dari tahapan untuk mendapatkan data yaitu dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam proses wawancara peneliti mengambil beberapa

⁵⁶Dokumentasi profil SMP Al Hikmah Surabaya, 2017.

informan yang dianggap kompeten dalam menghasilkan data yang relevan dengan judul penelitian.

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti memli dengan menunjuk kepala PR (Kasubag humas) dalam pengelolaan PR sebagai *key informan*, yaitu informan kunci dalam penelitian ini. Sedangkan untuk informan selanjutnya wali kelas, guru, Ketua OSIS dan siswa SMP Al-Hikmah Surabaya.

Peneliti mendapat lima informan yang menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian diharapkan dapat membantu memberikan informasi sesuai fokus penelitian agar data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti dapat terkumpul.

1. Informan I (IE)

Informan pertama, yakni (IE) Ustadz Eko Agus Wijaya, S.Pd selaku Kasubag Humas SMP Al Hikmah Surabaya. Wawancara ini dilakukan di SMP Al Hikmah tepatnya di ruang beliau tepatnya pada hari Selasa, 24 April 2018, jam 14.00 WIB. sampai selesai.

2. Informan II (IAF)

Informan kedua, yakni (IAF) Ustadzah Asri Fahmiyati S.Pd selaku guru mata pelajaran IPA SMP Al Hikmah Surabaya. Wawancara ini dilakukan di ruang penerimaan konsultasi wali murid pada hari selasa, 24 April 2018 jam 15.00 WIB.

3. Informan III (IAA)

Informan ketiga, yakni (IA) Ustadz Azhar Anwaru Tanzil, S.Pd selaku wali kelas 8 sekaligus guru mata pelajaran Bahasa Indonesia SMP Al Hikmah Surabaya. Wawancara ini dilakukan di ruang pendaftaran SMP Al Hikmah Surabaya pada hari Jumat, 11 Mei 2018 jam 13.30 WIB.

4. Informan IV (IY)

Informan keempat, yakni (IY) Mas Yarden selaku Ketua OSIS masa bakti 2017-2018 SMP Al Hikmah Surabaya. Wawancara ini dilakukan di ruang pendaftaran SMP Al Hikmah Surabaya pada hari Rabu, 09 Mei 2018 jam 12.30 WIB.

5. Informan V (IA)

Informan kelima, yakni (IA) Mas Akbar selaku siswa kelas 9 dan mantan ketua OSIS SMP Al Hikmah Surabaya. Wawancara ini dilakukan di SMP Al Hikmah tepatnya di ruang pendaftaran SMP Al Hikmah Surabaya pada hari Rabu, 09 Mei 2018 jam 13.15 WIB.

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Wawancara dan Observasi

No	Tanggal	Jenis Kegiatan
1	05 Januari 2018	Observasi
2	12 Januari 2018	Menyerahkan Proposal dan surat izin penelitian
3	19 Januari 2018	Mendapat panggilan lewat chat WA dari humas terkait diterimanya proposal dan tanggal 22 Januari diminta untuk datang

		dan menghadap ke Kepala Sekolah
4	05 Maret 2018	Menyetorkan teks pedoman wawancara ke sekolah
5	24 April 2018	Wawancara dengan Ustadz Eko Agus Wijaya, S.Pd dan Ustadzah Asri Fahmiyati S.Pd
6	09 Mei 2018	Wawancara dengan Mas Yarden dan Mas Akbar dari ketua OSIS dan siswa
7	11 Mei 2018	Wawancara dengan Ustadz Azhar Anwaru Tanzil, S.Pd

Tabel 4.2 Identitas Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
1	Ustadz Eko Agus Wijaya, S.Pd	L	Kasubag Humas	S1
2	Ustadz Azhar Anwaru Tanzil, S.Pd	L	Wali Kelas	S1
3	Ustadzah Asri Fahmiyati S.Pd	P	Guru	S1
4	Mas Yarden	L	Ketua OSIS	SMP
5	Mas Akbar	L	Siswa	SMP

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Temuan

Dari proses dan hasil penelitian yang dilakukan ini, peneliti menemukan jawaban sesuai dengan fokus penelitian yaitu mengenai perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders, pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders dan efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* yang studi kasus di SMP Al Hikmah Surabaya.

a. Perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya

Perencanaan merupakan proses menentukan tujuan dan menetapkan cara terbaik untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Perencanaan itu sekaligus fungsi utama dalam pengelolaan (manajemen) sekolah.

Gambaran yang didapat dari hasil wawancara dengan informan kunci (*key informant*) kasubag humas yang kami singkat dengan (IE) terkait bagaimana perencanaan yang ada di SMP Al Hikmah Surabaya secara umum sudah baik dan terlaksana. Hal itu dibuktikan dari pernyataan sebagai berikut:

“Ini selaku humas itu dibawah kewenangan kepala sekolah. Jadi, segala sesuatunya harus sesuai yang ditentukan oleh kepala sekolah. Nah, yang pertama membuat perencanaan. Oleh karena itu kami diminta untuk membuat perencanaan program selama satu tahun, yaitu program kegiatan apa kemudian biaya yang butuh dikeluarkan estimasinya berapa. Begitu. Dan itu juga terjadi seperti di unit unit yang lain. Humas di SMP Al-Hikmah adalah salah satu dari sekian banyak unit unit yang ada di SMP Al-Hikmah. Jadi kita

diminta membuat perencanaan secara tertulis kemudian diserahkan kepada kepala sekolah. Itu perencanaannya”.⁵⁷(1A,1,IE,1)

Senada dan dikuatkan dengan hasil keterangan wawancara yang disampaikan oleh ustadz wali kelas 8 dan sekaligus sebagai pendidik disingkat (IAA) yang mengatakan sebagai berikut:

“PR, ini yang ditanyakan apakah guru sebagai komponen dari PR atau sekolah secara satu kesatuan. Kalau PR yang melibatkan guru, yang paling banyak kaitannya dengan wali murid. Saya sebagai guru dan juga wali kelas itu secara personal mencari dan meminta informasi terkait data wali murid sekolah kepada TU atau guru BK yang beliau mempunyai data tentang wali murid SMP Al-Hikmah. Dalam hal ini di kelas saya sebagai wali kelas 8 B, dari situ ada nama, alamat, pekerjaan, dan nomer telpon. Itu semua nanti yang membantu kami sebagai guru khususnya dalam melakukan komunikasi nanti yang terkait sekolahan. Itu sih yang dimaksud perencanaan, yaitu minta data”.⁵⁸(IA,1,IAA,1)

Berikutnya tidak jauh berbeda dengan keterangan yang disampaikan oleh Ustadzah Asri Fahmiyati guru SMP Al Hikmah Surabaya terkait bagaimana perencanaan PR di sekolah, sebagai berikut:

“Rencana humas disini biasa menunggu dari pimpinan sekolah. evennyapa ya dari menejemen sekolah baru kemudian setelah itu ke humas. Kemudian bagian humas merencanakan kembali apa yang sudah diintruksikan dalam bentuk yang lebih baik. Setelah perencanaan itu selesai kemudian dibawa kembali kepada kepala sekolah untuk mendapat tanda tangan persetujuan. Ya itu perencanaan disini mas”.⁵⁹(IA,1,IAF,1)

Searah dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti di sekolah menemukan bahwa perencanaan di SMP Al Hikmah sudah berjalan dengan baik. Saya terlibat dalam civitas PR dalam menentukan kebutuhan

⁵⁷ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

⁵⁸ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁵⁹ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB)

PR yang didukung dengan strategi dan sarana prasarana perencanaan yang dibutuhkan program kerja dan kegiatan sekolah.⁶⁰

“Senada dengan kebutuhan program kerja dan kegiatan sekolah yang diberikan olehsekolah.”⁶¹

Perencanaann pada dasarnya tidak serta merta langsung dibuat tapi di dalam perencanaan perlu adanya persiapan dan kebutuhan dalam proses perencanaan. Maka dari itu, berikut ini persiapan dan kebutuhan dalam menyusun perencanaan yang disampaikan oleh informan (IE) sebagai berikut:

“Untuk persiapan yaitu kegiatan yang dilakukan sebelum perencanaan adalah melihat kegiatan-kegiatan sebelumnya seperti apa. Kemudian yang sudah ada yang sudah terlaksana berarti dilaksanakan kembali. Yang kedua kita membuat inovasi-inovasi yang baru yang bisa mensupport kegiatan sekolah terkait kegiatan kehumasan. Kemudian untuk yang dibutuhkan, kita menggali informasi dari lapangan yaitu bisa dari siswa, dari orang tua, dan dari guru karena mereka adalah juga bagian dari sekolah yang nanti kalau dikaitkan dengan humas mereka adalah orang-orang atau pihak-pihak yang sangat mempengaruhi terkait dengan citra sekolah, sebab adanya humas itu sendiri mengarah pada citra sekolah. Tentunya apa yang kita susun juga harus kita perhatikan dengan detail dan baik termasuk juga dalam masalah pembiayaan, termasuk juga program-program, termasuk waktu dalam tanda kutif waktu terbatas. Waktunya mungkin satu semester atau satu tahun, atau juga waktunya terbatas karena ada even-even tertentu yang harus selesai atau diselesaikan oleh humas. jadi memperhatikan waktu, biaya dan juga lingkungan-lingkungan yang lain”.⁶²(1A,2,IE,2)

Berbeda dengan keterangan ini terkait persiapan dan kebutuhan perencanaan yang dijelaskan juga dengan pernyataan seorang guru wali kelas 8 SMP (IAA), sebagai berikut:

⁶⁰ Observasi tgl 05-01-2018.

⁶¹ Dibuktikan dengan dokumentasi program humas 2017 yang dicantumkan dilampiran belakang.

⁶² Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

“Kalau persiapannya, kalau humas menurut saya selalu inovatif terkait informasi sekolah yang disampaikan keluar, yaitu berawal dari humas yaitu ustadz Eko dan pintu keluarnya dari guru lalu kepada wali murid – wali murid. Nah dari wali murid nanti nyebar ke teman-temannya, kerabat dan lain sebagainya. Biasanya kalau dari kita ada suatu kebiasaan kalau setiap hari setiap pagi itu ada kegiatan namanya “embun pagi” dari kepala sekola itu. Beliau mungkin dari beliau sendiri, atau dapet dari temen-temen guru yang lain ada kata mutiara islami kemudian di share ke grub kita guru. Dari situ biasanya ustadz Eko membuat gambar atau memasukkan mutiara kata tersebut ke dalam gambar sehingga tampak menarik. Kemudian para guru menjadikan kata muara yang sudah dimasukkan di dalam gambar tadi disebar lagi atau dibuat profil di sosmed. Tujuannya tentunya untuk mempromosikan SMP Al-Hikmah karena disitu juga dimasukkan logo atau gambar SMP Al-Hikmah. Ini bentuk komunikasi dari humas ke para guru. Sedangkan kalau bentuk komunikasi dari humas ke guru sangat jarang dari pihak melakukan komunikasi langsung dengan wali kelas. Karena kalau orang tua itu paling intens komunikasinya kepada guru masing-masing kelas. Jadi kalau ada info ustadz Eko menyampaikan informasi lewat guru lalu dari guru ke wali siswa. Setahu saya hampir tidak pernah ustadz Eko berkomunikasi dengan wali murid tapi ke wali kelas terus ke wali murid”.⁶³(1A,2,IAA,2)

Adapun fungsinya sangat erat kaitannya dengan manfaat dari adanya perencanaan itu sendiri sehingga bisa mendukung dalam mensukseskan program dari pengelolaan PR. Jadi, perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* memiliki fungsi konsultasi dan koordinasi sebagaimana berikut hasil wawancara dari *key informan*

Kasubag humas (IE):

“Fungsinya untuk menghemat SDM. Nah kebetulan kalau di SMP Al-Hikmah memang staf humasnya hanya satu yaitu saya sendiri tetapi kita juga berkonsultasi dengan pejabat atau kepala unit yang pernah melaksanakan kegiatan humas sebelumnya. Jadi, hanya menggantikan, sebab saya hanya menggantikan posisi pejabat humas sebelum saya. Jadi, melalui file beliau (pejabat humas sebelum saya) melalui saya ketemu beliau, interview seperti apa maka saya dapat informasi. Yang kedua untuk berkordinasi,

⁶³ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

segenap pimpinan yang ada disini baik itu kepala sekolah maupun wakil kepala sekolah. Saya harus berkonsultasi dengan beliau, harus mempertimbangkan pendapat beliau sebelum saya melaksanakan tugas-tugas kehumasan. Begitu”.⁶⁴(1A,3,IE,3)

Dalam kesempatan yang lain wawancara dengan salah satu ustadzah (IAF) pengajar mata pelajaran IPA di SMP Al Hikmah menguatkan akan adanya koordinasi antara humas dengan pimpinan sekolah dan yang lain sebagai berikut:

“Rencana kalau humas disini menunggu dari pimpinan sekolah, informasi atau arahnya. Contoh evennya apa, ya dari menejemen sekolah baru ke humas, dengan adanya komunikasi itu nanti kami bisa melaksanakan”.⁶⁵(1A,3,IAF,3)

Tidak jauh berbeda dengan pernyataan di atas yaitu yang disampaikan oleh Ketua OSIS SMP Al Hikmah (IY) sebagai berikut:

“Disini waka humasnya hanya satu yaitu ustadz Eko saja kemudian dia komunikasikan ke wali kelas, kanit OSIS, ke kanit kedisiplinan. Semuanya beliau yang menghendel”.⁶⁶(1A,3,IY,3)

Sesuai dengan observasi yang sudah dilakukan peneliti menemukan bahwa sesuai dengan hasil wawancara di atas bahwa di SMP Al Hikmah ada koordinasi, komunikasi dan inovasi antara pimpinan, dan bawahan atau antara unit yang ada di sekolah.⁶⁷

Hal tersebut di atas dibuktikan dengan lembaran foto koordinasi dan komunikasi oleh kasubag humas.⁶⁸

Adapun analisis kebutuhan perencanaan PR di SMP Al Hikmah itu penting untuk mengetahui keadaan real kebutuhan sebenarnya

⁶⁴ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

⁶⁵ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

⁶⁶ Hasil wawancara IY, Ketua OSIS SMP Al Hikmah Surabaya, (09-05-2018:12.30 WIB).

⁶⁷ Observasi tgl 05-01-2018.

⁶⁸ Dibuktikan dengan dokumentasi lembaran foto dilampirkan dibelakang.

perencanaan PR di sekolah. Maka diterangkan oleh Kasubag Humas yang bertugas dibidang tersebut (IE) terkait dalam menganalisis kebutuhan *stakeholders* adalah melakukan evaluasi dan survey sebagaimana berikut:

“Menganalisanya seperti tadi kita melihat apa yang sudah dilakukan kemudian kita ber-inovasi, kemudian juga kita melakukan survey kepada siswa, kepada guru, dan kepada orang tua. Lalu kita yang baik dari sekitar kita yang arahnya nanti kepada eksistensi SMP Al-Hikmah sebagai sekolah islam yang baik”.⁶⁹(1A,4,IE,4)

Ditegaskan juga dengan pernyataan yang disampaikan oleh guru SMP Al Hikmah (IAF) terkait analisis kebutuhan di atas, sebagai berikut:

“Yang setau saya langsung dari pihak manajemen atau dari humas sendiri yang berkoordinasi dengan pihak manajemen sekolah kemudian kita tinggal terima jadi. Dan juga mungkin kalau ada rencana2 yang kurang mengena maksudnya kurang cocok dengan kami para guru dan pengguna humas gitu ya, nah itu kita memerincikan”.⁷⁰(1A,4,IAF,4)

Adapun dalam observasi yang dilakukan di sekolah bahwa untuk mengetahui dan menganalisis kebutuhan *stakeholders* sekolah adalah dengan menganalisa dan mensurvey masukan *stakeholders* lewat sosmed serta berkoordinasi dengan petugas humas sebelumnya.⁷¹

“Hal tersebut di atas sesuai dengan dokumentasi foto yang peneliti dapat dari sekolah.”⁷²

Tujuan bisa menjadi tolak ukur dan pendukung dalam melakukan program kehumasan, termasuk tujuan adanya perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders*. Bahwa tujuannya dari perencanaan

⁶⁹ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

⁷⁰ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

⁷¹ Observasi tgl 05-01-2028.

⁷² Dibuktikan dengan foto salah satu sosmed di dalam lampiran belakang.

PR itu agar menjadi support dan panduan semua program dan kegiatan sekolah. Berikut data yang diperoleh dari hasil wawancara Kasubag Humas (IE):

“Perencanaan itu ditujukan untuk bisa mensupport kegiatan-kegiatan sekolah karena kita beraktifitas, beramal, atau kemudian bekerja memang semuanya menurut perencanaan. tentu dengan persetujuan atau ACC dari pihak pimpinan SMP Al-Hikmah. Jika itu semua sudah terlaksana berarti pihak humas sudah disetujui. Karena apa, ya karena sudah sesuai dengan koridor-koridor yang ada di sekolah. Secara garis besar sesuai dengan visi misi dari sekolah”.⁷³(1A,5,IE,5)

Tidak jauh berbeda dan sekaligus menjadi penguat tujuan adanya perencanaan PR seperti yang didapat dari hasil wawancara dengan salah satu wali kelas (IAA), sebagai berikut:

“Ya menurut saya untuk mempersiapkan semua apa yang dibutuhkan sekolah khususnya terkait kehumasan. Sehingga nanti bisa juga menjadi panduan untuk melaksanakan semua rencana yang sudah dibuat tersebut. Jadi, dengan perencanaan itu merasa terbantu dalam mengecek kegiatan apa yang harus dilaksanakan dan belum dilaksanakan, giatan yang penting dilakukan dan yang tidak penting. Begitu sih menurut saya tujuannya”.⁷⁴(1A,5,IAA,5)

Sesuai dengan hasil observasi di lapangan ditemukan bahwa perencanaan itu menjadi pendorong dan panduan semua program dan kegiatan humas agar berjalan aktif dan terarah sesuai perencanaan.⁷⁵

Hal itu sesuai dengan dokumentasi program yang diberikan sekolah terkait perencanaan di atas.⁷⁶

Keterlibatan orang yang memiliki kepentingan dan orang yang mempunyai kompetensi dibidang tersebut menjadi hal yang harus ada,

⁷³ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

⁷⁴ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁷⁵ Observasi tgl 05-01-2018.

⁷⁶ Diibuktikan dengan lembaran agenda kegiatan dan program kerja humas dibelakang.

termasuk dalam proses perencanaan PR tersebut. Maka yang terlibat dalam proses membuat perencanaan PR adalah kepala sekolah dan kasubag humas, sebagaimana berikut hasil wawancaranya *key informan* Kasubag Humas (IE):

“Kebetulan kalau di SMP Al-Hikmah memang staf humasnya hanya satu tetapi kita juga berkonsultasi dengan pejabat atau kepala unit yang pernah melaksanakan kegiatan humas sebelumnya. Jadi, hanya menggantikan, sebab saya hanya menggantikan posisi pejabat humas sebelumnya. Jadi melalui file beliau (pejabat humas sebelumnya) melalui saya ketemu beliau, interview seperti apa maka saya dapat informasi. Yang kedua adalah segenap pimpinan yang ada disini baik itu kepala sekolah maupun wakil kepala sekolah. Saya harus berkonsultasi dengan beliau, harus mempertimbangkan pendapat beliau sebelum saya melaksanakan tugas-tugas kehumasan. Begitu”.⁷⁷(1A,6,IE,6)

Tidak jauh berbeda dan ditambah dengan pihak guru dan koordinator guru melalui wawancara dengan salah satu guru di SMP Al Hikmah (IAF) yang menguatkan di atas sebagai berikut:

“Ya mungkin beberapa guru, tidak semua. Ya dilibatkan dari pihak guru itu yang koordinator guru yang dilibatkan. Jadi itu namanya koordinator jenjang”.⁷⁸(1A,6,IAF,6)

Dipertegas juga dari hasil data wawancara yang didapat dari ustadz sekaligus wali kelas di SMP Al Hikmah (IAA), sebagai berikut:

“Yang pasti Ustadz Eko humas, beliau dengan kesiswaan itu, pimpinan yah ustadz Roni, kesiswaan yang tergait dengan kesiswaan. Kalau yang terkait dengan kegiatan akademis, kurikulum, maka dengan waka kurikulum. Biasanya tu yang sering

⁷⁷ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

⁷⁸ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

berkaitan. Kemudian, biasanya tentang kegiatan siswa yang terlibat membantu adalah osis”.⁷⁹(1A,6,IAA,6)

Untuk hasil observasi di lapangan yang diperoleh oleh peneliti menemukan bahwa yang terlibat hanya kepala sekolah, kasubag humas dan koordinator kelas saja tidak semuanya guru.⁸⁰

Tabel 4.3 Triangulasi Perencanaan PR

Pertanyaan	Objek Penelitian	Dokumentasi	Wawancara	Observasi
1. Pengertian perencanaan PR	SMP Al Hikmah Surabaya	File data dan dokumentasi lembaran	Terjadwal dengan baik dan sistematis, Melakukan persiapan dan koordinasi dengan kepala sekolah dan koordinator	Melihat program kerja dan kegiatan yang ada di sekolah berjalan dan terkoordinir
2. Persiapan dan kebutuhan dalam perencanaan			Melihat kegiatan2 sebelum, membuat inovasi, Melakukan koordinasi dan menggali informasi	
3. Fungsi perencanaan		Lembaran dokumentasi foto komunikasi dan koordinasi	Konsultasi dan Koordinasi	Koordinasi dan komunikasi dan inovasi
4. Analisis kebutuhan stakeholders		Foto yang di disher di sosmed	Evaluasi, survey dan koordinasi melihat komplain dari	Menganalisa dan suvey serta koordinasi

⁷⁹ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁸⁰ Observasi pada tgl 05-01-2018.

			stakeholders dan pengalaman yang sudah berlalu	dan minta bantu pada petugas humas sebelumnya
5. Tujuan Perencanaan PR		Dokumentasi laporan agenda dan program	Menjadi support dan panduan	Support dan panduan
6. Yang terlibat dalam perencanaan PR		Dokumentasi lembaran jadwal dan pengumuman	Kepala sekolah, wakil kepala sekolah dan beberapa koordinator guru	Koordinasi dengan kepala sekolah dan wakilnya

b. Pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya

Dalam pengelolaan pada dasarnya tidak lepas dari fungsinya yaitu yang bergerak untuk mengelompokkan kerja dan membagi tugas sesuai dengan kemampuan. Maka dalam bagian disini menjelaskan gambaran bentuk pengorganisasian PR yang di jalankan di SMP Al Hikmah Surabaya dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders*. Berikut hasil wawancara dengan (IE) sebagai berikut:

“Seperti yang sudah saya sampaikan bahwa PR (humas) merupakan bagian dari unit-unit yang ada di SMP Al-Hikmah Surabaya. Jadi di SMP Al-Hikmah ada unit kepala unit al-qur’an, kepala unit OSIS, termasuk juga kepala unit tata usaha, kemudian *money* itu saya juga bagian dari unit yang ada dibawah naungan SMP Al-Hikmah. Jadi kalau di dalam organisasi kita dibawah kewenangan kepala sekolah dan saya bertanggung jawab kepada kepala sekolah”.⁸¹(2B,1,IE,1)

Gambaran lain dari pelaksanaan pengorganisasian PR didiskripsikan oleh salah satu ustadz di SMP Al Hikmah dan sekaligus

⁸¹ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

menjabat sebagai wali kelas 8 (IAA) bahwa pengorganisasian adalah pembagian tugas dan kerja, sebagai berikut:

“Kalau bentuk pengorganisasiannya secara tertulis itu. Tapi yang saya tau kayak tadi, misalnya informasi dari kepala sekolah kepada wali murid melalui wali kelas. Kalau terkait bagian tugas, misalnya laporan kegiatan sekolah atau jenjang, misalnya jenjang tujuh. Nah, ustadz Eko nya jenjang 9. Maka, kalau ustadz Eko ada kegiatan di kelas 7. Beliau kan harus menginformasikan, melaporkan. Beliau kan misalnya tidak bisa mendampingi maka beliau menunjuk salah satu guru. Jadi, kelas 7.7 misalnya itu yang bisa membantu beliau untuk melaporkan. Misalnya, mencatat hal-hal yang menarik baru disampaikan ke ustadz Eko, dan kemudian ustadz Eko merangkum atau melaporkan berupa seperti tadi gambar-gambar atau apapun apa itu biasanya kalau pengorganisasians selain wali kelas yang tadi. Kalau sisanya setau saya kayak tamu. Tamu beliau *handle* sendiri langsung kepemimpinan sendiri, kesiswaan. Jadi, kalau ada tamu dari luar. Biasanya beliau arahkan ke kantor, kemudian beliau dampingi, tanya jawab gitulah.”⁸²(2B,1,IAA,1)

Kemudian berikut tambahan penguat menurut penuturan singkat salah ustadzah yang merupakan guru IPA SMP Al Hikmah yang diwawancara (IAF) sebagai berikut:

“Pengorganisasiannya ya dibentuk penitia, jadi kalau ada kegiatan pasti ada penitianya dengan job diskripsinya masing2. Dengan dibagi seperti nanti enak dalam melaksanakan dan tidak kebingungan karena sudah terbagi tugasnya”.⁸³(2B,1,IAF,1)

Hal itu selaras dengan hasil observasi yang ditemukan di lapangan adalah pengorganisasian di sekolah sudah berjalan dapat dilihat tugas masing masing SDM sekolah sesuai kerja dan kemampuannya. Sehingga dari setiap orang sudah mengetahui jonya dan siapa serta apa yang harus dilakukan. Sehingga dari setiap orang sudah mengetahui jonya dan siapa serta apa yang harus dilakukan.⁸⁴

⁸² Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁸³ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

⁸⁴ Observasi tgl 05-01-2018.

Selaras dengan dokumentasi lembaran jadwal pembinaan pegawai awal semester yang diberikan kepada peneliti.⁸⁵

Sebelum melakukan pembagian kerja dan pengelompokan kerja (pengorganisasian) diperlukan yang namanya persiapan dan kebutuhan. Persiapan dalam proses pengorganisasian PR dan juga kebutuhan dalam proses pengorganisasian PR adalah koordinasi dan visi misi serta program kerja yang sudah direncanakan. Berikut hasil wawancara peneliti terkait persiapan dan kebutuhan dalam pengorganisasian PR (IE):

“Persiapannya yaa kami tentunya berkoordinasi. Jadi setelah kita membuat program ketika di hari pelaksanaan kita tetap berkoordinasi dengan pihak pihak pimpinan misalkan dengan wakil kepala sekolah khususnya dengan kepala sekolah. Karena konten yang akan public-kan itu harus sesuai dengan visi dan misi sekolah. Dan yang paling tahu tentang visi dan misi sekolah dan yang paling berwenang yang bisa memberi persetujuan tentang publikasi tersebut adalah kepala sekolah. Jadi apabila kepala sekolah menyetujui atau memberi ACC maka humas baru mempublic. Jadi, kegiatannya adalah membuat kreasi kemudian mempublic setelah mendapat persetujuan dari kepala sekolah. Adapaun untuk yang dibutuhkan yaitu materi-materi untuk program kerja saja. Program itu kita punya program humas apa, itu materinya. Kemudian koordinasi saya pikir menjadi salah satu kebutuhan kita karena kalau tidak dikoordinasikan tidak dibenarkan oleh sekolah”.⁸⁶(2B,2,IE,2)

Selanjutnya ditambahkan dan dikuatkan oleh salah satu guru di SMP Al Hikmah terkait persiapan dan kebutuhan dalam proses pengorganisasian sekolah (IAF), sebagai berikut:

“Yang saya tahu ya butuh melakukan musyawarah mas atau koordinasi dengan semua pihak yang berkepentingan di sekolah utamanya kepala sekolah dan jajarannya. Juga kepada guru yang dianggap penting terlibat tapi tidak semua guru SMP. Kemudian

⁸⁵ Dibuktikan dengan dokumentasi lembaran jadwal pembinaan pegawai awal semester yang dilampirkan di belakang.

⁸⁶ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

materi materi dalam pengorganisasian dan rancangan lainnya yang berkaitan dengan materi tersebut. Intinya kebutuhan biasanya bapak Eko yang lebih tahu karena beliau yang terlibat langsung. Hanya begitu saja dari saya.”⁸⁷(2B,2,IAF,2)

“Selaras dengan hasil observasi di lapangan ditemukan bahwa persiapannya koordinasi, visi misi, dan program yang ada. Dalam observasi peneliti menemukan sendiri bagaimana kasubag humas setiap pagi mendatangi setiap ruangan guru kemudian berlanjut keliling ruang kelas mengecek info, mading guru maupun siswa.”⁸⁸

Pengorganisasian merupakan salah satu cara dalam menggapai tujuan di dalam organisasi dan juga tujuan tersebut menjadi pendorong pengelolaan PR. Lewat tujuan tersebut sangat diharapkan pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* bisa berjalan maksimal, yaitu agar sinkron antar bagian sekolah dan agar tersampainya informasi dengan lancar dan benar, berikut petikan wawancara terkait tujuan pengorganisasian PR(IE):

“Yang ingin dituju di dalam pengorganisasian PR adalah supaya sinkron antara program sekolah dengan program humas. agar tidak jalan sendiri sendiri. Karena sekali lagi PR/humas disini dibawa kewenangan sekolah atau kepala sekolah. Yang dicari juga kita ingin mensupport kegiatan sekolah melalui kehumasan”.⁸⁹(2B,3,IE,3)

Dipertegas lagi mengenai tujuan dari pengorganisasian itu dengan hasil wawancara bersama informan yang lain sebagai berikut (IAA):

“Yang pasti, kita tujuannya bahwa informasi apapun tentang sekolah itu tersampaikan kepada masyarakat, yah. Khususnya *staeckholder*, apalagi yang masih terkait kegiatan sekolah. Pihak sekolah yang itu baik, baik kepada siswa, baik kepada wali murid. Maka itu harus, harus.... nanti tujuannya adalah terinformasikan, tersampaikan kepada semuanya untuk sukur-sukur nanti diluar mereka, akan dapat informasi jadi tau ada sekolah yang

⁸⁷ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

⁸⁸ Observasi tgl 05-01-2018.

⁸⁹ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

kegiatannya seperti ini, bisa juga menarik minat mereka untuk bisa kesini nanti, itu tujuannya”.⁹⁰(2B,3,IAA,3)

“Sefaham hasil observasi yang diperoleh dalam observasi yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa berjalannya kegiatan sekolah sinkron dengan kegiatan yang lain, kemudian semua informasi tersampaikan sesuai keinginan sekolah dan pimpinan sekolah.”⁹¹

“Selaras dan didukung dengan dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti dari pihak sekolah.”⁹²

Dalam pengorganisasian sendiri perlu keterlibatan orang orang sekitar untuk merumuskan atau meminta pendapatnya. Maka orang-orang yang terlibat di atas berikut adalah kepala sekolah dan kasubag humas (IE), sebagaimana berikut penjelasan wawancara:

“Yang terlibat dalam pengorganisasian humas ya hanya pimpinan dan saya, karena saya sebenarnya hanya *sigle faiter*. Maksudnya yang bertugas di bagian humas di SMP Al Hikmah ini hanya saya sendiri”.⁹³(2B,4,IE,4)

Berbeda sedikit dengan dengan hasil wawancara berikut yang dipertegas dengan pernyataan hasil wawancara dari informan salah satu wali kelas 8 SMP Al Hikmah (IAA), yang mengatakan bahwa tergantung kebutuhan dari kesubag dan kepala sekolah, bisa melibat kesiwaan, keuangan dan lainnya sesuai kebutuhan apa yang ingin di musyawarahkan. Penjelasannya sebagai berikut:

“Yang pasti Ustadz Eko humas, beliau dengan kesiswaan itu, pimpinan yah ustadz Roni, kesiswaan yang tergait dengan

⁹⁰ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁹¹ Observasi pada tgl 05-01-2018.

⁹² Dibuktikan dengan dokumen foto kegiatan ramadhan yang ada dilampiran belakang.

⁹³ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

kesiswaan. Kalau yang terkait dengan kegiatan akademis, kurikulum, maka dengan waka kurikulum. Biasanya itu yang sering berkaitan. Kemudian, biasanya tentang kegiatan siswa yang terlibat membantu adalah OSIS”.⁹⁴(2B,4,IAA,4)

“Senada dengan hasil observasi di lapangan telah ditemukan bahwa kasubag humas itu pasti melibatkan unit yang dibutuhkan dalam membahas pengorganisasian PR dan melakukan koordinasi dengannya sesuai kebutuhan. Contoh tentang kesiswaan ya melibatkan unit kesiswaan, kurikulum ya melibatkan unit kurikulum dan seterusnya.”⁹⁵

Dalam pelaksanaan pengorganisasian PR tentunya mengalami banyak kendala dan mungkin juga pendukung yang bisa menjadi dilema sendiri dalam pengorganisasian PR. Maka faktor penghambat dari hasil wawancara berikut adalah waktu sedangkan faktor pendukungnya adalah ada fasilitas komputer, internet dan support dari lingkungan. Berikut ini hasil wawancara dengan bagian humas (IE):

“Kalau faktor penghambatnya mungkin terkait waktu, seperti saya ini kan harus menjadwalkan sampean kan terkendala oleh waktu, jadi harus dijadwal sedemikian rupa sehingga bisa ketemu. Akan tetapi tidak semulus itu sebab terkadang ada hambatannya terkait waktu. Contoh saya sekarang menjadwalkan jam 2 untuk melayani tamu kan ini bagian dari tugas humas tapi tiba-tiba harus rapat dengan pimpinan. Itu menjadi kendala. Dan hal seperti ini tidak hanya sekali dua terjadi, kadang harus ikut rapat, harus pergi. Jadi hanya di waktu saja. Kalau keinginan untuk bisa membantu kepada pihak tamu pasti ada tapi hanya terkendala itu saja karena kegiatan di sini cukup padat. Kemudian untuk faktor pendukungnya saya difasilitasi komputer dengan beberapa program di dalamnya, ada jaringan internet. Itu menjadi faktor pendukung kami. Kemudian lingkungan yang mensupport, misalkan kalau ada tamu maka menjadi pendukung kami dan kegiatan anak-anak. Jadi sebenarnya siswa mendukung kegiatan humas dengan kegiatannya, guru juga mendukung kegiatan humas dengan kegiatan gurunya. Sekolah dan lingkungan semuanya mendukung karena salah satu fungsi humas memberikan layanan kepada tamu. Ketika tamu mengetahui kegiatan siswa, kegiatan gurunya seperti apa dan lingkungan seperti apa, maka jujur saja humas akan merasa senang sebab

⁹⁴ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁹⁵ Observasi tgl 05-01-2018.

dengan itu kami dari pihak humas bisa menceritakan, dan tidak hanya menceritakan saja tapi menunjukkan keadaan sebenarnya”.⁹⁶(2B,5,IE,5)

Senada dengan penjelasan yang disampaikan di atas oleh salah satu wali kelas 8 (IAA), yang mana beliau menjaskan terkait faktor penghambat dan pendukung pengorganisasian PR di SMP Al Hikmah sebagai berikut:

“Yah hambatannya seperti yang saya bilang tadi harus ada kegiatan di kelas 7 sampai 9, dan beliau tidak bisa mengikuti, akhirnya beliau harus mencari dari itu, boasanya tidak hanya beliau, mungkin kalau beliau itu satu orang dan satu orang itu gak bisa, maka susah sudah. Mungkin itu salah satu kendalanya, ketika ada aktivitas di kelas Cuma tidak bisa dampingi, beliau minta tolong di tim 7 itu tadi. Tapi yang mungkin bisa, atau punya kemampuan seperti yang diharapkan itu mungkin tidak banyak hanya satu dan kalau beliau sudah tidak bisa maka susah suda. Nah, mmungkin itu salah satu kendalanya. Kemudian kalau pendukung, yang semuanya yang terlibat disitu sangat care, sangar were, sangat memperhatikan tentang informasi dari sekolah. Jadi, kita guru ketika ada suatu informasi maka kita langsung terima dan diinformasikan di kelas. Jadi, itu faktor pendukung terkait tersampainya informasi”.⁹⁷(2B,5,IAA,5)

“Selaras dengan hasil observasi yang dilakukan penulis di lapangan ditemukan bahwa faktor penghambat yang dirasakan langsung oleh penulis adalah terkait waktu. Terbukti beberapa kali rencana penulis ke sekolah belum diizini karena terkait kesibukan di sekolah.”⁹⁸

“Berbeda dengan faktor pendukungnya adalah lengkapnya fasilitas komputer plus juga dipasang wifi khusus, selain itu juga guru guru

⁹⁶ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

⁹⁷ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

⁹⁸ Observasi tgl 05-01-2018.

mensupport kehumasan sekolah sehingga efektif. Selaras dengan dokumentasi foto sebagai pendukung.”⁹⁹

Tabel 4.4 Triangulasi Pengorganisasian PR

Pertanyaan	Objek Penelitian	Dokumentasi	Wawancara	Observasi
1. Pengertian pengorganisasian.	SMP Al Hikmah Surabaya	Lembaran jadwal pembinaan pegawai awal semester	Membuat bagian, memilih dan menempatkan orang sesuai kemampuan	Sesuai jobnya dalam melaksanakan dan kemampuannya
2. persiapan dan kebutuhan dalam pengorganisasian PR		Dokumentasi program kerja humas	Koordinasi, visi misi, program kerja humas	Koordinasi dan program kerja humas
3. Tujuan pengorganisasian PR.		Foto jadwal ramadhan	Sinkron dan tersampainya informasi	Terkoordinir dengan rapi dan terlaksana
4. Yang terlibat dalam pengorganisasian PR.			Kepala sekolah, wakil, kasubag humas, dan koordinator setiap guru dan kelas	Kepala sekolah, kasubag humas, dan unit yang dibutuhkan
5. Faktor penghambat dan pendukung dalam pengorganisasian PR.		Foto fasilitas tv, ruang khusus.	Penghambat tidak ada, kalau pendukung justru banyak	Penghalang : waktu. Sedangkan pendukung: fasilitas, dan support

⁹⁹ Dibuktikan dengan foto fasilitas tv dan ruang khusus di lampiran belakang.

c. Efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah

Menggunakan strategi dalam melaksanakan sebuah agenda organisasi itu sangat penting untuk mensukseskan program kerja yang sudah direncanakan dan diorganisasikan karena dengan strategi tersebut semua diatur dan dipertimbangkan dengan baik. Di dalam pengelolaan PR strategi itu sangat dibutuhkan agar pengelolaan PR berjalan efektif dan disimpulkan bahwa strateginya adalah mengacu pada perencanaan, biaya, dan fasilitas teknologi serta support. Berikut wawancara ini disampaikan oleh kasubag humas (IE) sebagai berikut:

“Ya melalui perencanaan tadi itu. Jadi jika kita sudah program maka pelaksanaannya kan ada skejulnya, membuat spanduk dengan tema isra' mi'roj misalkan, atau spanduk untuk meyambut siswa baru. Itu sudah ditentukan dan direncanakan semuanya. Selain kita mengacu pada perencanaan yang sudah dibuat di awal, kita juga mengacu pada biaya apalagi biaya disini benar benar di support. Jadi yang penting sesuai dengan yang kita anggarkan sebab kita harus teliti benar berkenaan dengan biaya. Jadi mau buat apapun haru sudah tahu informasinya contoh spanduk. Kita harus tahu harga spanduk permeter berapa, ukuran 3x5 berarti biayanya sekian dan nanti ongkos kirimnya sekian. Kemudian faktor teknologi, taruhlah internet dan sopwer yang ada itu support kepada kita”.¹⁰⁰(3C,1,IE,1)

Dijelaskan dan ditamba pula dengan adanya koordinasi yang disampaikan oleh informan ustadzah yang mengajar mapel IPA di SMP Al Hikmah (IAF) terkait strategi pengelolaan PR agar berjalan efektif, sebagai berikut:

“Ya saya pikir ya kalau humas kan sebagai pelaksana, ya yang paling efektif kalau ada dukungan dari manajemen sekolah. dan itu

¹⁰⁰ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

manajemen sekolah yang berwenang menggerakkan kita. Kalau humas sudah memberi informasi tapi tidak didorong oleh manajemen sekolah ya gak bakalan berjalan sesuai yang diinginkan. Karena untuk terlaksananya program humas tidak lepas dari campur tangan manajemen sekolah”.¹⁰¹(3C,1,IAF,1)

Di dalam wawancara yang lain dikuatkan dan ditambahkan oleh informan (IAA), sebagai berikut:

“Kalau pengelolaan ya, saya sendiri secara pengelolaan kurang tahu sama sekali. Kalau caranya tadi yaitu melalui wali kelas, yang kedua sering juga dengan menggunakan benner atau pengumuman seperti baleho di depan sekolah itu, karena baleho itu dalam waktu tertentu ganti sesuai dengan kegiatan atau even even tertentu di sekolah. Atau even islami misalnya. Itu merupakan biasanya strategi yang digunakan untuk menunjukkan tentang informasi sekolah. strategi lain bisa juga lewat medsos, jadi beliau itu punya facebook SMP Al Hikmah beliau selalu aktif melaporkan atau menginformasikan kegiatan kegiatan biasanya langsung di upload di FB. Biasanya disana itu ada wali murid, ada siswa, ada alumni. Biasanya mereka komen, memberi saran, bertanya, memberi apresiasi. Nah itu mungkin salah satu strategi yang digunakan”.¹⁰²(3C,1,IAA,1)

“Diperoleh hasil observasi di lapangan oleh penulis ditemukan bahwa peneliti melihat fasilitas tempat, teknologi lengkap, biaya siap, mendapat support dari guru yang lain serta adanya koordinasi yang aktif yang dilakukan oleh pihak humas sekolah.”¹⁰³

“Sesuai dengan strategi tersebut pelaksanaan program PR berjalan efektif yang didukung dengan dokumentasi program kegiatan sekolah.”¹⁰⁴

Kemudian dalam membangun komunikasi atau menyebarkan informasi dari lembaga untuk *stakeholders* tentunya membutuhkan media agar cepat dan efektif. Berikut ini pemaparan dari waka humas (IE) terkait media yang digunakan, sebagai berikut:

¹⁰¹ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

¹⁰² Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

¹⁰³ Observasi tgl 05-01-2018.

¹⁰⁴ Dibuktikan dengan dokumentasi foto fasilitas tempat dan teknologi yang dilampirkan di belakang.

“Tentunya melalui media sosial (sosmed) kemudian biasanya berlanjut di pertemuan-pertemuan langsung. Kalau melalui sosmed kita lebih leluasa dan memang jangkauannya lebih luas. Misalkan kita pakai facebook, kita punya webset, dan kita bisa menggunakan medsos-medsos lain untuk berkomunikasi contoh whatsapp (WA) itu menjadi contoh lain sebagai alat untuk berkomunikasi dengan stakeholders. Sedangkan selain melalui sosmed kita melakukan dengan pertemuan langsung misalkan kita menerima tamu. Seperti saya dengan sampean ketemu secara langsung, dan tentunya saya haru melayani dengan sebaik mungkin. Umumnya tamu yang dimaksud adalah tamu yang ingin melakukan studi banding ke SMP Al-Hikmah. Kita tunjukkan seperti apa lingkungan yang ada di sekitar kami. Atau kita melayani kalau ada permintaan atau informasi dari luar misalkan tentang bagaimana mendapatkan brosurnya, bagaimana cara pendaftaran. Itu bagian dari humas, nanti kami tunjukkan dan kami bantu untuk bertemu dengan petugas pendaftaran sehingga mereka stakeholders itu faham dan puas dengan informasi dan pelayanan yang kami berikan. Jadi kalau kita sudah bertemu kita layani dengan baik”.¹⁰⁵(3C,2,IE,2)

Selanjutnya senada dengan keterangan yang disampaikan di atas hasil wawancara yang disampaikan oleh (IAF) sebagai berikut:

“Yaitu tadi, tiga tadi yaitu melalui WA, papan pengumuman, dan langsung disampaikan pada acara pertemuan setiap pagi. Masing2 ada plus minesnya, misalkan pertemuan tiap pagi kan tidak semuanya datang, lewat WA karena tidak semuanya membaca dengan teliti, kadang di papan pengumuman juga kadang gk dibaca cuman dilewati saja. Jadi ketiga tiganya harus bersamaan”.¹⁰⁶(3C,2,IAF,2)

Berikut juga beberapa media yang sering kali digunakan oleh humas dalam menyebarkan informasi sekolah yang dijabarkan oleh ketua OSIS (IY):

“Jadi humas di smp Al Hikmah menjadi penghubung atau yang memviralkan kegiatan yang ada di sekolah. Caranya lewat sosial media dan juga lewat poster-poster yang mengelola semua dari humas, contoh benner yang ada di depan kalau ada teman meraih

¹⁰⁵ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

¹⁰⁶ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

prestasi gitu yang mengumumkan adalah humas. jadi apa yang di dapat al hikmah langsung diviralkan oleh humas”.¹⁰⁷(3C,2,IY,2)

“Diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di sekolah telah ditemukan bahwa media yang dipakai oleh kasubag humas dalam menyebarkan informasi adalah sosial media seperti FB, IG, mading, dan bener sehingga informasi kehumasan sekolah bisa tersampaikan lewat media media di atas.”¹⁰⁸

Selaras dengan dokumentasi foto yang diberikan oleh sekolah sebagai pendukung.¹⁰⁹

Dalam pelaksanaan manajemen apapun termasuk dalam pengelolaan PR untuk menuju efektif pasti berhadapan dengan hambatan yang menjadi sebab tidak efektifnya program. Dari hasil wawancara ini dinyatakan bahwa dalam masalah publikasi tidak menemukan kendala. Berikut ini hasil wawancara dengan waka humas (IE):

“Kalau berbicara faktor penghambat sebagian besar yang terkait dengan publikasi tidak menemukan hambatan sama sekali karena itu serba mudah. Sekarang dengan kecanggihan internet semua bisa dengan mudah, misalkan kita pesan buat spanduk kita tidak harus datang ke tempat pecetakannya tapi kita cukup memesan melalui online, kita kirim filnya, kita minta dicetakkan, dana kita tranfer kemudian barang siap dipasang dan terkirim. Begitu. Kalau faktor pendukungnya ya itu tadi, karena disini dirasa tidak ada hambatan bahkan semuanya support terhadap kita dalam mendukung kegiatan-kegiatan kehumasan. Misalkan kalau ada tamu kesulitan mencari kendaraan untuk pulang, ya kita tinggal berkomunikasi dengan pihak taxi online, sehingga apapun yang kita lakukan dala tanda kutif tidak menemukan kendala-kendala berarti. Karena terkait dengan tamu misalkan, tamu itu kita jadwalkan datang kesini ketika pembelajaran. Tidak mungkin ketika waktu unas serti

¹⁰⁷ Hasil wawancara IY, Ketua OSIS SMP Al Hikmah Surabaya, (09-05-2018: 13.15 WIB).

¹⁰⁸ Observasi tgl 05-01-2018.

¹⁰⁹ Dibuktikan dengan dokumentasi foto pamflet dan sosmed yang dilampirkan di belakang.

saat ini. Ada tamu pasti kita tolak tidak bisa karena kami sedang ada ujian”.¹¹⁰(3C,3,IE,3)

Senada dengan keterangan yang peneliti ambil dari salah satu guru di SMP Al Hikmah (IAF) dan menambahkan dengan ketidak telitian dan kurang welcomnya guru sebagai faktor penghambat sebagai berikut:

“Yang banyak lancar lancar saja selama ini gk ada hambatan yang berarti, tapi memang kadang kadang temen2 guru tidak tahu informasi dari humas karena paketan habis atau tidak membaca di papan pengumuman. Jadi penghambatnya dari masing masing orang, welcom gak dengan imfo. Iitu yang selama ini terjadi. Untuk pendukung alhadulillah disini semua support pada kegiatan, asal itu untuk kepentingan sekolah dan siswa. Jadi, selalu pendukung kegiatan sekolah”.¹¹¹(3C,3,IAF,3)

Adapun untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* maka dengan apa mengukurnya. Berikut keterangan wawancara peneliti dengan *key informan* (IE) terkait dengan apa mengukur kepuasan *stakeholders* sekolah dinyatakan dengan melakukan survey, formulir dan komentar di sosmed (*replay*) atau datang langsung ke sekolah. Berikut ulasanya:

“Salah satu yang kami lakukan adalah survey kepuasan pelanggan, yaitu siswa dan juga wali murid. Dari mengadakan survey itu kita mengetahui seperti apa respon siswa, wali murid, dan dari pihak-pihak terkait. Sehubungan dengan eksistensi SMP Al-Hikmah Surabaya. Itu kita buat intrumennya kemudian kita sebar. Survey itu seperti lewat angka, kita ambil sampelnya kemudian kita bagikan, kemudian kita minta para wali murid mengisi dan dikembalikan. Baru kita tahu. Atau pakai cara mengukur yang kedua yaitu lewat media sosial, kan di media sosial itu ada kolom disitu, yaitu berupa balasan (*replay*) dan balasan atau komentar. Nah komentar itu bisa kita jadikan alat ukur atau umpan balik dari pihak-pihak luar terkait dengan layanan humas. karena yang kita publikkan itu adalah terkait layanan dan kegiatan yang ada di SMP Al-Hikmah, ujian, keunggulan, informasi, semuanya pasti punya

¹¹⁰ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

¹¹¹ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

petback dari pihak luar. Dan kita segera merespon untuk menindak lanjuti komenter mereka”.¹¹²(3C,4,IE,4)

Diperkuat dengan pernyataan salah satu guru kelas SMP Al Hikmah Surabaya (IAF) yang mengatakan dengan singkat dan padat sebagai berikut:

“Disini menggunakan queseoner atau masukan langsung ke manajemen sekolah. ya queseoner itu nanti diberikan kepada wali murid lewat wali kelas masing masing lalu disuru berikan pada setiap siswa. Seperti itu. Atau masukan langsung ke manajemen sekolah itu tadi mas”.¹¹³(3C,4,IAF,4)

“Adapun ketika penulis melakukan observasi di lapangan penulis menemukan dan melihat bahwa saat itu ada beberapa ibu ibu wali murid bergantian menemui guru dan petugas kantor sekolah. Di ruangan khusus mereka berbicara empat mata terkait sekolah dan anaknya di sekolah.”¹¹⁴

Dalam pelaksanaan efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* akan ada dua kemungkinan yaitu kemungkinan efektif karena sudah terealisasi semua dan kemungkinan tidak efektif karena banyak yang tidak terlaksana dari apa yang sudah diprogramkan di depan. Dalam wawancara yang didapat dari informan ditemukan bahwa pelaksanaan pengelolaan PR berjalan efektif. Berikut hasil wawancara dengan informan kasubag humas (IE):

“Selama ini sudah berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan sesuai program yang kita buat karena semua program yang kita buat itu sudah kita rencanakan dan organisasikan sehingga kita dapat memperkirakan dan memaksimalkan seluruh program terkait pengelolaan humas. Apa lagi saya sendiri ada jadwal untuk mengajar dan punya kegiatan-kegiatan lain sehingga dengan

¹¹² Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

¹¹³ Hasil wawancara IAF, guru mapel IPA SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018:15.00 WIB).

¹¹⁴ Observasi tgl 05-01-2018.

program itu saya dapat menentukan, kapan saya harus melaksanakan, kapan saya harus mempublikasikan, dan kapan harus selesai. Jadi, sesuai dengan perencanaan”.¹¹⁵(3C,5,IE,5)

Senada sekaligus menjadi penguat dengan pernyataan di atas adalah hasil keterangan wawancara dari salah satu wali kelas 8 SMP (IAA) dan sekaligus sebagai guru mata pelajaran Bahasa Indonesia, berikut hasilnya:

“Menurut saya sudah baik, selama 6 tahun saya disini. Dari awal sepertinya ada peningkatan, seperti yang saya jelaskan tadi di awal dulu sebelum ustadz Eko menjadi humas itu sepertinya belum banyak hal hal kehumasan dan terkait informasi yang tersampaikan. tapi sejak beberapa tahun terakhir, dua tiga tahun terakhir ustadz Eko selalu intens. Jadi, Menurut saya sudah baik, walaupun nantinya juga perlu perbaikan perbaikan di beberapa hal. Itu menurut saya”.¹¹⁶(3C,5,IAA,5)

Ditegaskan lagi dari hasil wawancara yang peleniti dapat dari salah siswa SMP Al Hikmah dan sekaligus mantan ketua OSIS di tahun lalu yang disingkat (IA), sebagai berikut:

“Sangat efektif, karena hampir semua kegiatan di SMP al-Hikmah pasti di update dan orang luar pasti tahu. Kalau ada kegiatan apa pihak humas akan menyebarkan dan memviralkan sehingga dari orang luar tahu juga dan wali kelas memberi tahu kepada orang tua. Jadi fungsi dari humas disini sebagai provokator, pengarah, penghubung, dan sebagai komunikasi”.¹¹⁷(3C,5,IA,5)

“Searah dengan hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh penulis telah ditemukan bahwa pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya sudah berjalan efektif. Karena ketika peneliti ada disana semua tugas dan pembagian tugas itu benar benar jelas. Ditambah lagi penulis menilai pribadi kasubag humasnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sabar, punya keahlian dibidang IT dan orangnya pinter dan cerdas.”¹¹⁸

¹¹⁵ Hasil wawancara IE, Kasubag humas SMP Al Hikmah Surabaya, (24-04-2018: 14.00 WIB).

¹¹⁶ Hasil wawancara IAA, wali kelas SMP Al Hikmah Surabaya, (11-05-2018: 13.30 WIB).

¹¹⁷ Hasil wawancara IA, siswa SMP Al Hikmah Surabaya, (09-05-2018: 13.15 WIB).

¹¹⁸ Observasi tgl 05-01-2018.

“Ditamba juga fasilitas yang sudah cukup lengkap sehingga program dan kegiatan bisa dikerjakan secara maksimal dengan dibuktikan dokumentasi foto program dan jadwal kegiatan sekolah.”¹¹⁹

Tabel 4.5 triangulasi Efektivitas pengelolaan PR

Pertanyaan	Objek Penelitian	Dokumentasi	Wawancara	Observasi
1.strategi pengelolaan PR efektif.	SMP Al Hikmah Surabaya	Foto fasilitas tempat dan tv	Mengacu pada perencanaan, biaya, dukungan	Fasilitas lengkap, biaya, koordinasi
2.Media komunikasi yang efektif		Foto sosmed dan fasilitas	Sosmed yaitu WA, IG, FB, twiter	Sosmed, fempet, benner, tv
3.Faktor penghambat efektivitas PR			Tidak ada penghambat bahkan mendapat dukungan	
4.Menilai kepuasan stakeholders di SMP Al-Hikmah			Kuisioener, dan datang langsung ke manajemen	Ada beberapa ibu ibu wali siswa menemui guru petugas kantor dan berbicara di ruang khusus
5.Efektivitas pengelolaan PR.		Foto dan lembaran dokumentasi	Sudah efektif dan lancar karena semua sudah terencana dan terorganisir	Fasilitas lengkap, kasubag humasnya multitelent, dan mendapat dukungan

¹¹⁹ Dibuktikan dengan dokumentasi foto dan dokumen lain yang dilampirkan di belakang.

C. Analisis Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menyampaikan hasil analisis data tentang pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya, hal ini akan disampaikan sesuai dengan pemaparan hasil penelitian yang telah disampaikan diatas.

a. Perencanaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya

Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al Hikmah Surabaya merupakan yayasan lembaga pendidikan yang berbasis islam. Dalam meningkatkan layanan hubungan kemasyarakatan (humas) agar *stakeholders* sekolah merasa puas. Maka kiranya butuh pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders*. Sebab sejak tahun 2009 SMP Al Hikmah sudah berkomitmen memberi pelayanan yang memuaskan untuk orang-orang yang menaruh perhatian pada lembaga sekolah. Melalui pengelolaan yang baik itu diharap nantinya pelayanan humas itu direspon baik sehingga *stakeholders* benar-benar puas.

Dalam pengelolaan PR itu sendiri tidak bisa lepas dari beberapa fungsi pengelolaan yang sudah ditetapkan. Melalui fungsi itu manajemen mulai dirancang, ditetapkan dan dilaksanakan, antara lain fungsi tersebut adalah perencanaan PR. Perencanaan merupakan salah satu fungsi utama dalam pengelolaan untuk merencanakan dan merumuskan semua yang akan dilakukan dan diinginkan.

Robbins dan Coulter menyebutkan bahwa perencanaan adalah sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan sekolah, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan sekolah secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan sekolah sehingga tercapainya tujuan sekolah. Melalui perencanaan itu apapun yang menjadi tujuan dan bagaimana cara untuk sampai pada tujuan itu digariskan dan ditetapkan. Lantas perencanaan itu memiliki beberapa peran yang mendukung proses pengelolaan PR dalam organisasi.

Berbicara perencanaan PR sendiri berarti berbicara fungsi-fungsi perencanaan pengelolaan PR. Yang mana menurut Rosady Ruslan di dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi* menyebutkan paling tidak ada empat fungsi perencanaan sebagai berikut:¹²⁰

e. Sebagai pengarah

Organisasi dalam hal ini sekolah yang tidak menjalankan perencanaan sangat mungkin mengalami konflik kepentingan, pemborosan sumber daya, dan ketidak berhasilan dalam pencapaian tujuan. Kenapa? Tentu karena bagian-bagian di dalam organisasi bergerak sendiri-sendiri tanpa ada pengarahan. Oleh sebab itu perencanaan dalam hal ini berfungsi sebagai pengarah dari apa yang harus dicapai organisasi.

¹²⁰ Rosady Ruslan, SH, MM. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta; PT. RajaGrafindo Persada, 2005), h. 1-2.

f. Meminimalisir ketidak pastian

Perubahan merupakan keniscayaan yang akan dialami apapun di muka bumi tak terkecuali di dalam organisasi. Terkadang perubahan itu sesuai dengan yang diperkirakan terkadang pula tidak sehingga menyebabkan ketidak pastian. Maka dengan perencanaan ketidak pastian disebabkan perubahan di dalam organisasi berusaha diminimalisir.

g. Meminimalisir pemborosan SDM

Fungsi lain dari perencanaan adalah meminimalisir pemborosan sumber daya organisasi. Bila mana perencanaan dilakukan dengan baik maka jumlah sumber daya yang diperlukan dengan cara bagaimana penggunaannya, dan untuk penggunaan apa saja dengan lebih baik dipersiapkan sebelum sebelum kegiatan dijalankan. Maka dengan demikian pemborosan sumber daya tidak terjadi sehingga tingkat efisiensi menjadi meningkat.

h. Penetapan standar dalam pengawasan kualitas

Perencanaan berfungsi sebagai penetapan standar kualitas yang harus dicapai organisasi dan diawasi pelaksanaannya dalam pengawasan manajemen. Dalam perencanaan organisasi menentukan tujuan dan rencana-rencana untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam pengawasan organisasi membandingkan antara tujuan yang ingin dicapai dengan realisasi di lapangan, membandingkan antara standar yang ingin dicapai dengan realisasi di lapangan, mengevaluasi

penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi sehingga mengambil tindakan yang dianggap perlu untuk memperbaiki kinerja organisasi. Dengan demikian, perencanaan berfungsi sebagai penetapan standar kualitas yang ingin dicapai oleh organisasi.

Adapun di SMP Al Hikmah melalui hasil data lewat wawancara dari beberapa objek informan dan diskripsi yang didapatkan cukup mengarah pada beberapa teori yang digambarkan di atas. Dimana secara langsung maupun tidak langsung dijelaskan bahwa perencanaan PR yang ada di SMP Al Hikmah Surabaya merupakan proses dari penetapan tujuan program kerja kehumasan SMP Al Hikmah dan proses menentukan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Begitu pula untuk menetapkan garis garis kerja dan koordinasi yang akan dilakukan dalam kegiatan kehumasan SMP Al Hikmah. Karena adanya perencanaan nanti menjadi panduan dari serangkaian kegiatan yang sudah diprioritaskan sehingga semua sudah tergambar.

Sebagai salah satu fungsi dari pengelolaan perencanaan mengandung beberapa fungsi tersendiri untuk menunjukkan keberadaan perencanaan yang baik. Fungsi perencanaan tersebut ada dan diterapkan di SMP Al Hikmah Surabaya. berikut petikan wawancara informan;

“Fungsinya untuk menghemat SDM. Nah kebetulan kalau di SMP Al-Hikmah memang staf humasnya hanya satu yaitu saya sendiri tetapi kita juga berkonsultasi dengan pejabat atau kepala unit yang pernah melaksanakan kegiatan humas sebelumnya. Jadi, hanya menggantikan, sebab saya hanya menggantikan posisi pejabat humas sebelum saya.”

“Rencana kalau humas disini menunggu dari pimpinan sekolah, informasi atau arahnya. Contoh evennya apa, ya dari manajemen

sekolah baru ke humas. dengan adanya komunikasi itu nanti kami bisa melaksanakan”

Fungsi tersebut adalah menjadi pengarah atau petunjuk dari semua apa yang akan dilakukan di dalam kegiatan kehumasan. Sehingga terjadinya kesalahan, ketidak tepat sasaran dan ketidak pastian bisa dijelaskan dan diarahkan lewat perencanaan yang sudah dibuat oleh pihak humas. Jadi melalui perencanaan PR semua apa yang dilakukan dapat terkendali dan maksimal karena perencanaan menjadi tolok ukur dan arah kemana humas sekolah dibawa dan kepuasan stakeholders ditingkatkan.

Selain itu perencanaan PR di SMP Al Hikmah selama ini berfungsi untuk meminimalisir ketidak pastian. Dimana dengan perencanaan semua yang akan dilakukan terkait program kerja kehumasan di sekolah ditetapkan dan diprioritaskan. Sehingga ketidak jelasan dan ketidak pastian yang mungkin saja terjadi pada saat proses melaksanakan program humas -yang kadang dapat mengganggu terhadap efektivitasnya- dapat diantisipasi dan dikurangi.

Pemborosan sumber daya manusia sering kali terjadi di dalam sebuah organisasi bila mana pengelolaan organisasi tersebut tidak baik utamanya dalam hal perencanaan. Sering kali permasalahan dalam organisasi dikarenakan kekurangan SDM dan kadang pula dikarenakan banyaknya SDM tapi tidak bisa mengondisikannya dengan baik sehingga terjadi kekacauan dan pemborosan. Oleh sebab itu perencanaan PR di SMP Al Hikmah Surabaya dapat membantu memberikan kemudahan

dalam mencapai sebuah tujuan organisasi karena perencanaan di dalam pengelolaan PR di atas berfungsi meminimalisir pemborosan pada SDM sekolah.

Disamping itu perencanaan PR di SMP Al Hikmah berperan untuk menetapkan standar dalam mengawal kualitas program kehumasan. Artinya perencanaan hadir untuk menetapkan standar dan menjamin standar yang layak untuk sekolah sehingga kualitasnya benar benar ada dan dapat dirasakan.

b. Pengorganisasian PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya

Pengorganisasian merupakan proses dimana pekerjaan yang ada dibagi dalam komponen-komponen yang dapat ditangani dan aktivitas mengkoordinasi hasil-hasil yang akan dicapai sehingga tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai. Adapun pengorganisasian memiliki kegunaan atau fungsi sebagai berikut:¹²¹

e. Pembagian kerja (Division of work)

Dalam perencanaan berbagai kegiatan sudah diprediksi dan ramalkan sehingga keseluruhan apa yang direncanakan tersebut perlu dibagi tugaskan agar yang tadinya dalam perencanaan yang masih bersifat kompleks akan lebih tampak jelas dan sederhana ketika sudah diorganisasikan. Di mana di dalam pengorganisasian itu setiap orang

¹²¹ Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta; Prenadamedia Group 2005, h. 153-158.

akan ditempatkan dan ditugaskan untuk setiap kegiatan yang berbeda-beda dengan beberapa pertimbangan.

f. Pengelompokan pekerjaan (*Departmentalization*)

Setelah pekerjaan dispesifikasikan dengan pembagian tugas, selanjutnya pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis.

g. Penentuan relasi antarbagian dalam sekolah (*Hierarchy*)

Yaitu proses penentuan hierarki atau relasi antarbagian dalam sebuah lembaga sekolah atau organisasi. Contoh bagian atau divisi konsumsi dalam sebuah kegiatan organisasi dibagi lagi, ada yang bagian memasak 2 orang, bagian nyuci 2 orang, bagian nganterkan makanan 3 orang. Kemudian dari pembagian itu juga ditentukan batasan kewenangan dibuat dan siapa dan bagian mana lapor ke bagian mana.

h. Koordinasi (*Kordination*)

Koordinasi menurut Stoner, Freeman dan Gilbert adalah proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dari berbagai departemen atau bagian dalam sekolah agar tujuan sekolah bisa tercapai secara efektif. Sebab tanpa adanya koordinasi berbagai kegiatan yang dilakukan di setiap bagian tidak terarah dan cenderung hanya membawa misi masing-masing bagian.

Sedangkan temuan yang didapat setelah menganalisis data dan hasil wawancara dari beberapa informan sekolah terkait dijelaskan bahwa

pengorganisasian PR di SMP Al Hikmah Surabaya merupakan kegiatan pembagian kerja sekolah dalam komponen-komponen yang jelas dan aktivitas mengkoordinasikan hasil-hasil yang akan dicapai sehingga tujuan dalam kegiatan kehumasan yang sudah ditetapkan dapat tercapai. Berikut petikan singkat hasil wawancara:

“Pegorganisasiannya ya dibentuk penitia, jadi kalau ada kegiatan pasti ada penitianya dengan job diskripsinya masing-masing. Dengan dibagi seperti nanti enak dalam melaksanakan dan tidak kebingungan karena sudah terbagi tugasnya”.

Pembagian kerja merupakan salah satu tahapan taktis dalam pengorganisasian sekolah untuk melaksanakan kegiatan yang bisa menjadi pendukung dalam melancarkan program kehumasan di SMP Al Hikmah Surabaya. Kemudian setelah pekerjaan dispesifikasikan dengan pembagian tugas, selanjutnya pekerjaan-pekerjaan tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu yang sejenis. Dengan pembagian kerja ini manajemen humas (waka humas) telah membagi SDM pada beberapa bagian dan menempatkannya pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya. Kemudian setiap tenaga sudah difokuskan dengan job yang sudah diberikan sampai akhirnya terjadi keseimbangan dan tidak terjadi ketimpangan antara satu dengan yang lain. Maka pelaksanaan dari tugas yang dimiliki bagian humas di SMP Al Hikmah Surabaya akan berjalan efektif dan efisien.

Selain itu pengorganisasian PR di SMP Al Hikmah Surabaya memiliki fungsi koordinasi, yaitu proses dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas dari berbagai departemen atau bagian dalam program kehumasan

Secara umum teori keefektivitasan memiliki orientasi pada tujuan yang sudah direncanakan. Hal tersebut senada dengan pernyataan yang dikemukakan oleh para ahli tentang keefektifan seperti yang dikutip oleh Aan Komariah dan Cipi Triatna di dalam bukunya *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Sedangkan menurut Etzioni keefektifan merupakan derajat dimana organisasi mencapai tujuan. Menurut Steers dan Sergovani mengartikan bahwa keefektifan menekankan perhatian pada kesesuaian hasil yang dicapai organisasi dengan tujuan yang akan dicapai.¹²³

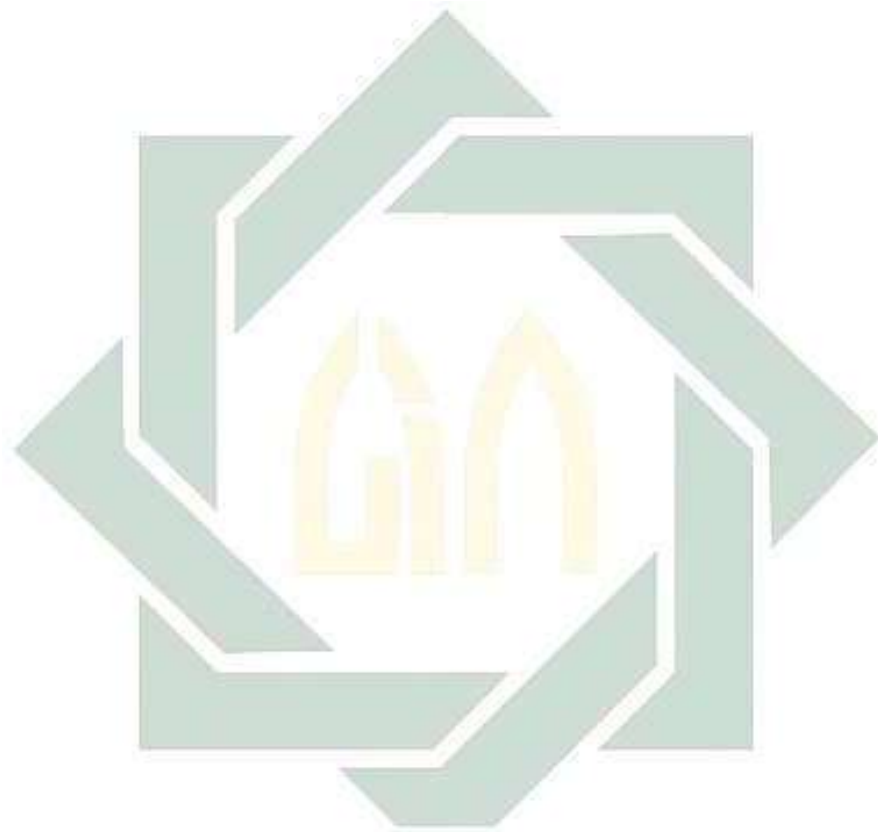
Adapun temuan yang didapatkan dari menganalisis data yang didapat dilapangan terkait efektivitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya cukup memuaskan. Artinya pengelolaan PR yang direncanakan dan yang diorganisasikan oleh humas SMP Al Hikmah Surabaya sudah berjalan efektif. Dalam pelaksanaannya pun sudah berjalan sesuai yang direncanakan oleh sekolah berikut sedikit petikan wawancara:

“Selama ini sudah berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan sesuai program yang kita buat karena semua program yang kita buat itu sudah kita rencanakan dan organisasikan sehingga kita dapat memperkirakan dan memaksimalkan seluruh program terkait pengelolaan humas.”

Tidak lain juga karena mendapat dukungan dari semua pihak di sekolah sehingga kendala atau hambatan dalam mengelola PR di SMP Al Hikmah Surabaya tidak ada. Artinya bila mana mendapat dukungan semua

¹²³ Aan Komariah dan Cipi Triatna. *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. (Jakarta: PT Bumu Aksara, 2005), h. 7.

elemen sekolah dan hambatan yang menjadi kendala juga tidak ada maka pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan stakeholders di SMP Al Hikmah Surabaya sudah baik dan berjalan efektif.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Deskripsi dan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan PR yang diterapkan SMP Al Hikmah dalam rangka meningkatkan kepuasan stakeholders dapat disimpulkan berjalan baik. Dikarenakan perencanaan dibuat terlebih oleh sekolah; dimulai dengan identifikasi kebutuhan, menyusun program, strategi, dan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pengelolaan PR.
2. Pengorganisasian PR yang diterapkan SMP Al Hikmah Surabaya dalam rangka meningkatkan kepuasan *stakeholders* dapat disimpulkan berjalan baik. Sebab dengan pengorganisasian itu pembagian kerja, penempatan kerja, dan koordinasi antar bagian dalam kehumasan terbagi sesuai dengan kompetensinya sehingga program kehumasan sekolah bisa berjalan lancar. Antar bagian di dalamnya bisa fokus dengan tugasnya masing masing dan pelaksanaan tugasnya jadi tertata dan efektif.
3. Efektifitas pengelolaan PR dalam meningkatkan kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya sudah berjalan efektif, pasalnya dari apa yang direncanakan semula dan diorganisasikan tercapainya semua. Faktor lain juga karena selama ini tidak ada kendala berarti dalam pengelolaan PR bahkan mendapat banyak support dan dukungan dari dalam lembaga maupun luar lembaga. Jadi, pengelolaan PR dalam meningkatkan

kepuasan *stakeholders* di SMP Al Hikmah Surabaya berjalan dengan baik dan efektif.

B. Saran

1. Lebih baiknya waka humas SMP Al Hikmah tidak hanya satu orang, perlu ditambah contoh dibentuk wakil atau pembantu khusus. Agar tidak terjadi kekosongan kalau ada tugas yang benturan atau tugas ganda dalam waktu yang bersamaan.
2. Menentukan relasi antarbagian dalam sekolah (*Hierarchy*). Yaitu proses penentuan hierarki atau relasi antarbagian dalam sebuah lembaga sekolah atau organisasi. Contoh bagian pengambilan foto kegiatan dalam sebuah kegiatan sekolah, ada yang bagian menginformasikan hasilnya, dan ada bagian yang mencatat. Kemudian dari pembagian itu juga ditentukan batasan kewenangan dibuat dan siapa dan bagaimana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan strategi*, Bandung: Angkasa, 1987.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Ad'an, Hamdan & Cangara Hafied. *Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat*, Surabaya: Usaha Nasional, 1996.
- Harini, Ira Nur & Karwanto. Jurnal “*Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah Studi Kasus Di SMP Al-Hikmah Surabaya*, Vol. 4 No. 4, April 2014.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, jilid 1 Yogyakarta: Andi Offset, 2001
- Jefkins, Frank – Yadin, Daniel. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Kasali, Rhenald. *MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS – Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1994.
- Komariah, Aan & Triatna, Cepi. *Visionary Leadershif Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: PT Bumu Aksara, 2005.
- Musfiqon & Widodo, Andiek. *Manajemen Sekolah Unggul*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2016.
- Muharni, Intan. *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*. Uin Raden Fatah Palembang, 2016. Skripsi.
- Muhammad, Mukhotib. *Strategi Pelayanan Unit VIP Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kabupaten Temanggung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011. Skripsi.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung; Remaja Rosdakarya, 2000.
- Mardalis, *Metodologi Peneliian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rosda, 2002.
- Margono S., *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Mainardes, Wagner Emerson. Journal “*An Exploratory Research on The Stakeholders of a University*”. Vol. 1, No. 1; Desember 2010.

Oliver, Sandra. *Strategi Public Relations*. PT Glora Aksara Pratama, 2006.

Rohlat, *MANAJEMEN SEKOLAH-Teori Dasar dan Praktik*. Bandung: PT Refika Aditama, 2009.

Rochaaety, Eti, Pontjorini, Rajayuningsih & Yanti Prima Gusti. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.1999.

Roziana, Evi. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dalam Menunjang Proses Pembelajaran di MA Darussalam Desa Kumalasa Kecamatan Sangkapura Bawean Kabupaten Gersik*. Jurnal Manajemen Pendidikan, no.1, april: 2012.

Sule Ernie, Tisnawati & Saefullah Kurniawan. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group 2005.

Sugiyono, *Teknik Penelitian*. Yogyakarta: Pines, 2006.

Sugiyono, *Metode Pendidikan pendekatan Kuantitaif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfa Beta, 2015.

Saud, Udin Syaifudin & Makmun, Abin Syamsudin. *PERENCANAAN PENDIDIKAN*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.

Scoot M., Cutlip *et al,efektive public relations*. Jakarta: Kencana, 2009.

Usman, Husaini. *MANAJEMEN Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.

Wendi. *Strategi Public Relation Mengelola Kegiatan Corporate Social Responsibility RCTI Dalam Membangun Citra Perusahaan*. Universitas Mercu Buana Jakarta. 2008. Skripsi.