

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Pustaka

1. Pembentukan citra

Citra merupakan suatu gambaran tentang metal: ide yang dihasilkan oleh imaginasi atau kepribadian yang ditunjukkan kepada publik oleh seseorang, organisasi, dan sebagainya.²⁰ Untuk mengetahui citra seseorang dapat diketahui dari sikapnya seseorang atau individu. Citra adalah tujuan utama, dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari public (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.²¹

Jalaludin Rakhmat dalam bukunya psikologi komunikasi menyebutkan bahwa citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia menurut persepsi.²²

²⁰ Suryo Subroto, *Humas Dalam Dunia Pendidikan*, (Yogyakarta: Mitra Gama Widya 2001) hal 15

²¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003) hal. 68

²² Sholeh Shoemirat, Elvirano, *Dasar-Dasar Public Relation* (Bandung:PT Remaja Rosdakarya) hal.114

Berdasarkan perbedaan pendapat tersebut Citra (*image*) merupakan suatu kesan atau gambaran yang ada dalam benak publik(masyarakat) baik itu public internal maupun eksternal tentang suatu organisasi atau lembaga. Citra adalah persepsi publik tentang lembaga menyangkut pelayanannya, kualitas produk (output), budaya organisasi, perilaku organisasi, atau perilaku individu-individu dalam organisasi. Persepsi ini akan mempengaruhi sikap public apakah mendukung, atau sebaliknya kurang mendukung.

Secara logika, bila suatu lembaga atau perusahaan yang tengah mengalami krisis kepercayaan dari public atau masyarakat umum hal ini akan membawa dampak negatif terhadap citranya. Bahkan mengakibatkan terjadi penurunan citra yang tidak diinginkan

Citra dalam lembaga tidak bisa direkayasa, karna citra positif akan terbentuk sendiri melalui performa dari lembaga tersebut memang bersifat fakta seperti apa yang diberitakan sehingga komunikasi dan keterbukaan lembaga merupakan salah satu kunci penting untuk mewujudkan citra positif.

Menurut Frank Jefkins, citra diartikan kesan seseorang atau individu sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya, dalam bukunya hubungan masyarakat (intermasa, 1992) ada beberapa jenis citra (*image*) yang dikenal didunia aktifitas hubungan masyarakat (*public relatiaon*), dan dapat dibedakan satu dengan yang lain sebagai berikut :

a. Citra cermin (*mirror image*)

Pengertian disini bahwa citra cermin yang diyakini oleh perusahaan bersangkutan terutama para pimpinanya yang selalu merasa dalam posisi baik tanpa mengacuhkan kesan orang luar, setelah diadakan study tentang tanggapan, kesan dan citra di masyarakat ternyata terjadi perbedaan antara yang diharapkan dengan kenyataan citra dilapangan, bisa terjadi justru mencerminkan “citra” negatifnya yang muncul. Citra ini sering kali tidaklah tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memadainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar. Dalam situasi biasa sering muncul fantasi semua orang menyukai kita. Hal ini merupakan suatu kecenderungan yang wajar, karena hampir semua orang menyukai fantasi. Namun melalui penelitian yang mendalam mengenai citra akan segera terungkap bahwa citra bayangan itu hampir selalu tidak tepat atau tidak sesuai dengan kenyataan.

b. Citra Kini (*current image*)

Citra merupakan kesan yang baik diperoleh dari orang lain tentang perusahaan/organisasi atau hal yang lain berkaitan dengan produknya. Berdasarkan pengalaman dan informasi kurang baik penerimaannya, sehingga dalam posisi tersebut pihak humas atau *public relation* akan menghadapi risiko yang sifatnya permusuhan, kecurigaan, prasangka buruk (*prejudice*), dan hingga muncul kesalahan

pahaman (*misunderstanding*) yang menyebabkan citra kini yang ditanggapi secara tidak adil atau bahkan kesan yang negatif diperolehnya.

Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya. Dalam dunia dan kehidupan yang serba sibuk, sulit diharapkan mereka akan memiliki informasi yang memadai dan benar mengenai suatu organisasi dimana mereka tidak menjadi anggotanya.

c. Citra Keinginan

Citra keinginan ini adalah seperti apa yang ingin dan dicapai oleh pihak manajemen terhadap lembaga/perusahaan, atau produk yang ditampilkan tersebut lebih dikenal (*good awareness*) menyenangkan dan diterima dengan kesan yang selalu positif diberikan (*take and give*) oleh publiknya atau masyarakat umum.

d. Citra Perusahaan (*corporate image*)

Jenis citra ini adalah yang berkaitan dengan sosok perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana menciptakan citra perusahaan (*corporate image*) yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publiknya, mungkin tentang sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial (*social care*) sebagainya. Dalam hal ini pihak humas/PR berupaya atau bahkan ikut bertanggung jawab untuk mempertahankan citra perusahaan, agar mampu mempengaruhi harga

sahamnya tetap bernilai tinggi (*liquid*) untuk berkompetisi dipasar bursa saham.

e. Citra Serbaneka (*multiple image*)

Citra ini merupakan pe lengkap dari citra perusahaan diatas, misalnya bagaimana pihak humas/PR-nya akan menampilkan pengenalan (*awareness*) terhadap identitas perusahaan, atribut logo, *brand's name*, seragam (*uniform*) para *front liner*, sosok gedung, dekorasi loby kantor dan penampilan para profesionalnya. Semua itu kemudian diunifasikan atau diidentikkan kedalam suatu citra serbaneka (*multiple image*) yang diintegrasikan terhadap citra perusahaan (*corporative image*).

f. Citra Penampilan (*performance image*)

Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subyeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri (*performance image*) para profesional pada perusahaan bersangkutan. Misalnya dalam memberikan berbagai bentuk dan kualitas pelayanannya, menyambut telfon, tamu dan pelanggan serta publiknya, harus serba menyenangkan serta memberikan kesan yang selalu baik. Mungkin masalah citra penampilan ini kurang diperhatikan atau banyak disepelekan orang. Misalnya dalam hal mengangkat secara langsung telepon yang sedang berdering tersebut dianggap sebagai tindakan interupsi, termasuk sipenerima telepon masuk tidak menyebut identitas

nama pribadi atau perusahaan bersangkutan merupakan tindakan kurang bersahabat atau melanggar etika.²³

Berdasarkan uraian tersebut di atas pembentukan citra yaitu proses yang memberikan atau mengarahkan kesan dan persepsi positif dalam benak (diri) seseorang serta memberikan motivasi dalam hidup seseorang mengenai citra yang baik dalam dirinya, dan pembentukan citra adalah salah satu tugas dari *Public Relations* karena *Public Relation* sebagai divisi yang menjalankan fungsi manajemen yang salah satu tugasnya adalah membentuk image atau citra baik oleh khalayak internal maupun khalayak eksternal.

2. Proses pelatihan pengembangan kepribadian

a. Proses pelatihan

Pelatihan bisa diartikan sebagai proses terencana untuk memudahkan belajar sehingga orang menjadi lebih efektif dalam melakukan berbagai aspek pekerjaan, sesuatu yang mudah. Pelatihan yang baik memerlukan perencanaan dan pemikiran yang mantang. Ini tidak bisa dilakukan seperti memecahkan kinerja waktu yang cepat.

Tentu saja pelatihan yang efektif harus direncanakan dengan baik dan bukan suatu aktivitas yang kebetulan asal-asalan atau sekedar memenuhi suatu program organisasi. Pelatihan yang baik akan memberikan dampak pada peserta yang terlihat dalam aktivitas kerja mereka setelah mereka menyelesaikan suatu pelatihan. Karena itu

²³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003) hal. 70-72

merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelatihan adalah suatu keharusan yang tidak bias ditawar-tawar lagi.

Pelatihan juga bisa disebut dengan *trainig* bisa diartikan sebagai setiap aktivitas formal dan informal yang memberikan kontribusi pada perbaikan dan peningkatan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan. Pelatihan sebenarnya melibatkan lebih dari sekedar pembelajaran. Pelatihan mencakup pembelajaran untuk melakukan sesuatu dan jika itu berhasil, maka hasilnya terlihat dalam melakukan sesuatu secara berbeda.²⁴

Menentukan kebutuhan pelatihan bukan hal yang sederhana sebab kebutuhan pelatihan terkait dengan siapa yang dilatih, terkait dengan tujuan pelatihan itu dilakukan, dalam hal ini proses pelatihan sangat penting untuk perubahan seseorang dalam pribadinya, dan yang perlu diperhatikan adalah tingkatan prestasi saat ini dan tingkat hasil akhir yang ingin dicapai. Agar dapat memperoleh penilaian yang obyektif, maka harus mempunyai satu pengukuran untuk tingkat tersebut. Katakanlah pada awal pelatihan mencapai +3, maka perubahan sebesar positif 6 unit dapat menunjukkan bahwa pelatihan telah efektif.²⁵

Pelaksanaan pelatihan akan berjalan dengan efektif apabila ada proses seperti, perencanaan program pelatihan, penyusunan bahan

²⁴ A gus suryana, panduan praktis mengelola pelatihan, (Jakarta:EDSA Mahkota, 2006), hal. 1

²⁵ Leslie rae, mengukur efektivitas pelatihan, (Jakarta:PT.Pustaka Binama Pressindo, 1990), hal. 11-12

pelatihan dan pelaksanaan pelatihan yang mengikuti semua prosedur rencana yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga seperti yang dibawah ini:

1) Perencanaan Program Pelatihan

Perencanaan program pelatihan merupakan merencanakan program pelatihan secara menyeluruh. Kegiatan perencanaan pelatihan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan pengelola dan staf pembantu program pelatihan.
- b) Menetapkan tujuan pelatihan.
- c) Menetapkan bahan pelatihan.
- d) Menetapkan metode-metode yang akan digunakan.
- e) Menetapkan alat bantu pelatihan.
- f) Menetapkan evaluasi pelatihan.
- g) Menetapkan tempat dan waktu pelatihan.
- h) Menetapkan instruktur pelatihan.
- i) Menyusun rencana kegiatan dan jadwal pelatihan.
- j) Menghitung anggaran yang dibutuhkan

2) Penyusunan Bahan Pelatihan

Bahan yang perlu di siapkan di antaranya adalah

- a) Tujuan belajar dan silabi.
- b) Bahan ajar dan hand out.
- c) Pustaka pendukung.
- d) Alat-alat bantu belajar

Peran instruktur: Para instruktur berperan penting dalam seluruh kegiatan persiapan ini. Khususnya dalam penyiapan bahan ajar dan segala hal yang di perlukan dalam proses pembelajaran

3) Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan mengikuti rencana yang telah ditetapkan. Akan tetapi didalam pelaksanaanya selalu banyak masalah yang memerlukan pemecahan. Pemecahan masalah sering berakibat adanya keharusan mengubah beberapa hal dalam rencana tetapi perubahan dan penyesuaian apapun yang dilakukan harus selalu berorientasi pada upaya mempertahankan kualitas pelatihan, menjaga kelancaran proses pelatihan, dan tidak merugikan kepentingan partisipan.²⁶

b. Pengembangan diri

Yang dimaksud dengan pengembangan yaitu mengenai pengembangan diri yang berarti mnegembangkan bakat yang dimiliki, mewujudkan impian-impian menigkatkan rasa percaya diri, menjadi kuat dalam menghadapi percobaan dan menjalani hubungan yang baik dengan sesamanya. Hal ini dapat dicapai melalui upaya belajar dari pengalaman, menerima umpan balik dari orang lain, melatih kepekaan terhadap diri sendiri maupun orang lain, mendalami kesadaran, dan mempercayai suara hati.²⁷

²⁶ Haris Mujiman, *Manajemen Pelatihan Berbasis Belajar Mandiri*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006) hal. 64-66

²⁷ Tarsis Tarmudji, *Pengembangan Diri* (Yogyakarta: Liberti, 1998) hal. 29

Pengembangan diri seseorang memang tidak bisa dilakukan tanpa bantuan dan dukungan berbagai aspek, namun pengembangan diri yang dilakukan harus bertumpu pada kemauan orang atau individu yang bersangkutan. Hal ini dapat diawali dengan mengenal jati dirinya dan mendengarkan, melihat perjalanan hidup orang-orang sukses serta menyadari tuntutan peningkatan kualitas individu yang bersangkutan.

Seseorang yang akan mengembangkan diri perlu mempelajari langkah-langka pengembangan diri. Untuk diperhatikan faktor penunjang dan penghambatnya. Tidak boleh diabaikan tentang bagaimana pengetahuan untuk menepis bayang-bayang yang mencemaskan agar kita dapat tetap mengembangkan diri didalam dinamika kehidupan yang semakin global.

Dalam pengembangan diri menuju suatu perubahan pada seseorang yang dianggap lebih maju atau lebih sempurna harus dilakukan dengan penuh kesadaran dan secara terencana.

Setiap manusia akan memasuki suatu tahap dalam menjadi seorang yang produktif seperti yang diinginkannya. Langkah-langkah yang perlu untuk mencapai segala sesuatu untuk pengembangan diri dapat dilakukan dengan berbagai cara. diantara lain yaitu:

- 1) Membuka pikiran memutuskan gagasan atau ide-ide tidak terbilang banyak.

- 2) Membangkitkan semangat untuk mendorong kepribadian anda yang dinamis.
- 3) Memecahkan problem, besar maupun kecil, dengan berhasil dan kreatif.
- 4) Memanfaatkan waktu anda, dengan demikian menambah prestasi anda.
- 5) Menyampaikan gagasan atau ide -ide dan menimbulkan daya piker dalam diri orang lain
- 6) Mengembangkan kepribadian yang dinamis.
- 7) Menambah penghasilan.
- 8) Memperoleh sukses yang lebih besar dalam bidang yang anda pilih.
- 9) Menjual gagasan atau ide-ide.
- 10) Memimpin dan mengajar orang lain dengan lebih efektif.
- 11) Menjalani kehidupan rumah tangga dan kepribadian yang lebih dinamis.
- 12) Menikmati hidup dan memanfaatkan kehidupan dengan lebih baik.
- 13) Menjadi orang yang lebih berhasil

Setiap langka ini telah terbukti hasilnya . Kesemuanya telah membantu orang yang selama ini tidak juga mendapatkan kemajuan dalam perkerjaannya tiba-tiba jabatan yang lebih tinggi. Kesemuanya telah menolong banyak orang memperbaiki dan membantu hal-hal yang sulit untuk dicapai. Yang perlu dilakukan hanyalah

memanfaatkan waktu, bakat dan kemampuan menggali sesuatu yang selama ini sudah ada dalam diri anda, kepribadian anda yang sesungguhnya.²⁸

Perkembangan manusia bukan terjadi dengan sendirinya melainkan melalui hubungan dan pergaulan dengan sendirinya melainkan melalui hubungan dan pergaulan dengan manusia-manusia lain, yaitu interaksi. Tentunya perlu juga pembinaan misalnya dikeluarga maupun di sekolah dan pendidikan baik formal maupun non formal. Hal ini untuk merangsang dan mendorong proses pertumbuhan manusia. Sebenarnya banyak sekali cara untuk mengembangkan diri, yang semuanya saling berkaitan dan saling melengkapi. Masalah itu dapat dipandang dari berbagai sudut atau segi.

Seperti belajar dari pengalaman adalah suatu proses yang dalam kehidupan sehari-hari juga terjadi secara terus menerus. Namun proses itu memakan waktu yang lama, sehingga tanpa disadari kita dapat saja mengulang kesalahan dan kelemahan dalam kehidupan kita. Yang diperlukan dari pengalaman atau peristiwa tersebut yaitu untuk menyadarkan kita atas pengalaman sendiri, sehingga pengalaman itu menjadi bermanfaat untuk kehidupan selanjutnya.

²⁸ Ibid, hal30

c. Kepribadian

Sedangkan yang dimaksud Kata kepribadian berasal dari kata *personality* (Bhs. Inggris) yang berasal dari kata *persona* (bhs.latin) yang berarti kedok topeng yaitu tutup muka yang sering dipakai oleh pemain-pemain panggung yang maksudnya untuk menggambarkan perilaku, watak atau seseorang.²⁹

Tidak ada manusia yang sempurna, namun dengan belajar pengembangan kepribadian dan melakukannya, paling tidak seseorang sudah menuju kesempurnaan walaupun tidak mungkin sempurna, dengan kepribadian yang baik, kehadiran seseorang pasti akan diterima oleh siapa saja dimana seseorang berada.

Kepribadian yang sehat atau baik merupakan unsur penting dalam pembentukan hidup kita. Namun tidak banyak orang yang puas dengan kepribadianya. Semua ingin mengembangkan kepribadian yang dimiliki, sebab kepribadian dapat membuat kita merasa tentram baik dengan diri sendiri, maupun dalam hubungan dengan orang lain.

Seorang individu sesungguhnya memiliki kepribadian utuh yang ditandakan dengan karakter yang menjelaskan tentang karakteristik kepribadian individu yang dimaksud. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepribadian dapat diekspresikan melalui karakter yang dibangun diatas sejumlah faktor menunjukkan kadar nilai dari

²⁹ Agus Sujanto, Halem Lubis dkk, *Sikologi Kepribadian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997)
hal.10

kepribadian seseorang tersebut untuk menuju dalam perubahan dalam diri yang lebih baik.

Kepribadian tidaklah sama dengan tabiat itu sempurna atau tidak, tergantung sejauh mana perbuatan-perbuatan kita diatur oleh norma-norma moral yang benar. Maka, tabiat itu suatu segi saja dari kepribadian, kendatipun segi yang tak terpisahkan. Pastilah tiada kepribadian baik tanpa akibat yang baik, kepribadian mempunyai arti lebih luas dan mencakup juga segi-segi lain dari tingka laku, disamping segi yang menyangkut kehidupan moril dan rohani.³⁰

Proses pelatihan pengembangan kepribadian dilaksanakan dengan adanya kebutuhan seseorang dalam pribadinya, yang perlu diperhatikan adalah tingkatan prestasi yang ingin di peroleh serta mempunyai bakat yang dimiliki dalam diri seseorang .

B. Kajian Teoritik

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori trait yang dikenalkan oleh Gordon A llport, Salah satu ahli teori yang paling berpengaruh adalah ahli psikologi Harvad, allport mengaganp trait sebagai blok pembangun dasar dari organisasi psikologi yang berfungsi mengintergrasikan apa yang diseharusnya menjadi stimuli dan respon yang tidak serupa, Allprot membedakan trait umum dan posisi pribadi. Trait umum adalah dimensi trait dimana individu

³⁰ Tarsis Tarmudji, *Pengembangan Diri*.....hal.14

dapat dibandingkan satu sama lainnya, disposisi pribadi dimaksudkan sebagai pola atau konfigurasi untuk *trait-trait* yang ada dalam diri individu.³¹

Semua individu mempunyai kepribadian yang berbeda yang dipengaruhi faktor-faktor lingkungan yang disekitarnya karena dapat membentuk kepribadian seseorang menjadi baik atau malah sebaliknya, kepribadian individu manusia sebagian dapat dibedakan dan dilihat dengan cara salah satunya melihat perilaku, perbuatan serta kebiasaan seseorang, hal ini yang dapat membedakan kepribadian seseorang.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manusia mempunyai perbedaan beberapa skala kepribadian, yang masing-masing menunjukkan suatu *trait*. Jadi, kita dapat menilai seseorang berdasarkan skala inteligensi, stabilitas emosi, agresivitas, dan sebagainya. Untuk memperoleh gambaran kepribadian secara global, kita perlu mengetahui bagaimana individu tersebut dinilai dalam beberapa dimensi.

Hal ini tidaklah sulit mengingat lembaga *Cleopatra modeling school* dan *talenta managemen* untuk membentuk pribadi siswa yang baik, serta karakter siswa melalui kepribadian yang dimiliki dalam perubahan pada *performance* yang lebih baik serta mengarahkan bakat yang dimiliki untuk dikenalkan pada *public*.

³¹ Rita I. Atkinson, Pengantar Psikologi, (Jakarta: Erlangga 1996) hal. 262

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebagai rujukan dari penelitian yang terkait dengan tema yang diteliti, peneliti berusaha mencari referensi hasil penelitian yang dikaji oleh peneliti terdahulu sehingga dapat membantu peneliti dalam mengkaji tema yang diteliti. Dari penelitian terdahulu yang diperoleh dari:

- 1) Model Pengembangan Kepribadian Muslim di Lembaga Bimbingan Konseling SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo**³² Skripsi yang ditulis oleh Nur Khomariya, tahun 2006. Adapun hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa:

Dalam penelitian ini sang penulis memfokuskan dalam skripsinya yaitu meliputi diantaranya:

- a. Bagaimana idealitas kepribadian muslim di Lembaga Bimbingan Konseling SMA Wachid Hasyim 2 Taman
- b. Bagaimana model pengembangan kepribadian muslim di Lembaga Bimbingan Konseling SMA Wachid Hasyim 2 Taman.

Dalam penelitian ini dapat diambil dua kesimpulan:

1. Idealitas kepribadian Muslim di lembaga meliputi sikap tawadu dengan guru dan orang tua, dapat melaksanakan ajaran-ajaran Islam dengan baik, serta dapat menghindari pengaruh dari luar terutama pada hal-hal bersifat negative.

³² Nur khomariya, Model Pengembangan Kepribadian Muslim di Lembaga Bimbingan Konseling SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo Tahun 2006

2. Model pengembangan kepribadian di lembaga dengan pembiasaan, pengawasan , peraturan, pembentukan, kerohanian dan peran serta dewan guru.

Memang penelitian ini sangat berbeda karena penelitian terdahulu membahas tentang Model Pengembangan Kepribadian Muslim di Lembaga Bimbingan Konseling SMA Wachid Hasyim 2 Taman Sidoarjo. Akan tetapi dalam penelitian kali ini lebih fokus pada pembentukan kepribadian yang baik, karena penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui peranan Siswa Lembaga Cleopatra modeling school dalam pembentukan citra melalui pelatihan pengembangan kepribadian.

Penulis mengambil hasil skripsi ini sebagai bahan pertimbangan mengingat tema pembahasan yang diangkat adalah. Sama-sama meneliti mengenai pengembangan kepribadian siswa.