

**STRATEGI HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA LEMBAGA PENDIDIKAN
(Studi Deskriptif pada Erudio School of Art Jakarta)**

Egawati¹
Muhamad Isnaini²

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur

email: egawatiega@gmail.com / 0812190294029

.....

ABSTRACT

The study aims to scrutinize how to build the image of educational institutions. The research question posed is how the public relations of Erudio School of Art builds the image of an educational institution? The research approach is qualitative and the method used is descriptive qualitative. The subject of this research is the image of educational institution and the object of this research is public relations strategy. Data obtained through in-depth interviews from key informant and seven informants. Data obtained through literature study and documentation from various media, both print and online. The result indicates that the characteristics in the public situational theory with the two way symmetrical model consists of using communication to negotiate with the public, resolve conflict, and develop mutual understanding and mutual respect between the organization with the public effectively used to answer the strategy done by public relations of Erudio School of Art. The strategy used to communicate in negotiations with the public is to create activities such as workshops, exhibitions, school visit, and visit to art galleries. The strategy used to resolve conflict is through discussion. The strategy used to develop mutual understanding and mutual respect between organization (Erudio School of Art) and the public is to conduct evaluation among stakeholders, educate the internal and external public, collaborate to plan the next strategy, and hold activities to maintain a harmonious relationship. The characteristic used to generate the conclusion that the public relations strategy of Erudio School of Art managed to build a positive image of an educational institution, but a lot still needs to be done to excel further development in the future.

Key word: Strategy of Public Relations, Image Of Educational Institutions, Two Way Symmetrical Communications Model

¹ Mahasiswa Konsentrasi *Public Relation*, Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur

² Dosen Pembimbing

PENDAHULUAN

Pendidikan pada dewasa ini sangatlah penting bagi kehidupan masyarakat khususnya di Indonesia. Masa depan suatu bangsa sangat tergantung pada mutu sumber daya manusianya dan kemampuan peserta didiknya untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal tersebut dapat kita wujudkan melalui pendidikan dalam keluarga, pendidikan masyarakat maupun pendidikan sekolah. Menurut Pasal 13 ayat 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Nasional, mengatakan bahwa "Jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, non-formal, dan informal". Beberapa jenis program pendidikan nonformal telah diupayakan oleh pendidikan luar sekolah, salah satunya adalah bentuk pendekatan yang berbasis masyarakat dengan wadah Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang berperan dalam menjalankan pendidikan nonformal di pedesaan atau perkotaan. Salah satu Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) yang setara dengan Sekolah Menengah Atas adalah Erudio School of Art yang berfokus pada seni dan desain yang baru berdiri selama empat tahun sejak 2013.

Sebagian besar orang mungkin menganggap seni sebagai ekspresi diri, namun di Erudio School of Art, seni digunakan sebagai alat berpikir, berkomunikasi, serta menginspirasi orang lain. Karena ditujukan kepada dan dinikmati oleh orang lain, anak-anak di Erudio School of Art tidak sekadar berkarya.

"ESOA dengan tema 'Art For Life' hadir untuk memenuhi kebutuhan akan talenta-talenta baru yang mampu bersaing di pasar global. Kami percaya semakin dini anak-anak kita menentukan profesi apa yang akan mereka tekuni di kemudian hari, maka semakin banyak waktu yang mereka miliki untuk bisa mengasah kemampuannya," ucap Monika dalam pembukaan Launching Erudio International Highschool of Art (First School of Art in Indonesia) di Edwin Gallery,

Kemang, Jakarta Selatan, Sabtu (4/5/2013)."

Banyak orang menganggap bahwa pekerjaan seni tidak menjanjikan. Di era globalisasi peranan lembaga pendidikan khususnya yang bergerak di bidang seni seperti Erudio School of Art semakin dituntut memberikan manajemen dan layanan yang profesional kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat sebagai salah satu konsumen sekarang lebih kritis dan realistis dalam memilih lembaga pendidikan. Sesuai dengan misi dan tantangan akan keberadaan seni di era globalisasi sekarang, Erudio School of Art berupaya untuk meningkatkan jumlah murid setiap tahunnya. Tapi pada kenyataannya tidak semua yang direncanakan atau ditargetkan berhasil dalam jangka waktu yang singkat dan dengan cara yang mudah.

Keberadaan suatu organisasi tentu tidak dapat lepas dari publiknya, maka sebagai organisasi di sektor pendidikan yang baru berjalan kurang dari lima tahun, pencitraan organisasi merupakan hal penting yang harus dibangun dan dipertahankan untuk menentukan eksistensi organisasi agar tumbuh kepercayaan dan dukungan publik sehingga jumlah murid ESoA meningkat terus dan misi ESoA tercapai dengan baik. Untuk menunjang misi organisasi maka dibutuhkanlah peran kehumasan dalam proses tersebut. Dalam upayanya mencapai citra positif bukanlah suatu yang mudah dan memerlukan waktu yang panjang serta membutuhkan kejelian dan strategi yang handal dari pihak Humas untuk mencapai tujuan tersebut.

Humas dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk membina hubungan baik dan membangun citra positif di mata masyarakat. Citra positif lembaga pendidikan tidak dapat terbentuk begitu saja tetapi perlu adanya strategi dalam mencapai hal tersebut khususnya untuk Erudio School of Art yang bergerak di cabang ilmu yang sedikit diminati oleh

masyarakat dan sedikit yang mengetahui bahwa Erudio School of Art bukan sekedar sekolah menggambar atau belajar seni rupa, tetapi sebagai tempat untuk berpikir, berkomunikasi, serta menginspirasi orang lain yang tidak sekedar berkarya.

Kajian teoritis (teori dan konsep)

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Situasional Publik yang menggunakan Model *Two-Way Symmetrical Communication*. Jika dilihat penelitian Strategi Humas Erudio School of Art dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan, peneliti mencari tahu citra atau pandangan masyarakat terhadap Erudio School of Art seperti apa, setelah itu menggunakan Teori Situasional Publik dengan model *Two-Way Symmetrical Communication* untuk meneliti beberapa kegiatan komunikasi yang dapat menciptakan komunikasi yang baik antara public dengan organisasinya agar mendapatkan citra yang positif.

Two-Way Symmetrical Communication (Komunikasi Simetris Dua Arah) yang memiliki karakteristik, yaitu:

1. Menggunakan komunikasi untuk bernegosiasi dengan publik.
2. Menyelesaikan konflik.
3. Mengembangkan saling pengertian serta saling menghormati antara organisasi dengan publik.

Alasan peneliti memilih model ini adalah dalam konteks dan latar dunia pendidikan kita, model simetris dua arah atau tahap terakhir dalam perkembangan keHumasan kiranya menjadi model yang memadai. Sekolah merupakan institusi yang melayani berbagai kepentingan, yang adakalanya kepentingan-kepentingan itu saling bertentangan. Sekolah bukan institusi yang hanya menginginkan publiknya berperilaku dan berpandangan seperti sekolah melainkan juga merupakan institusi yang membutuhkan publik-publiknya. Sekolah bukan hanya perlu berkomunikasi melainkan juga perlu mengelola relasi dengan publik-publiknya untuk kemaslahatan bersama.

METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma pada penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Peneliti menggunakan post-positivisme karena peneliti memilih terjun langsung untuk mengetahui apa saja yang dilakukan oleh Humas Erudio School of Art dan peneliti bersifat netral sehingga hasil penelitian bersifat objektif.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ini dapat dipergunakan untuk penelitian kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, peristiwa tertentu, pergerakan-pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan dalam kekeluargaan. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena Peneliti menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan mengamati secara langsung gejala-gejala yang ada, untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Erudio School of Art dalam membangun citra lembaga pendidikan dan mencari realita tersebut kemudian dijadikan bahan penelitian untuk peneliti, dan dengan memakai metode deskriptif kualitatif peneliti dapat menghasilkan data-data yang relevan dan akurat tanpa adanya rekayasa.

Subjek penelitian adalah Citra Lembaga Pendidikan, sedangkan objek penelitian ini adalah Strategi Humas. *Informan* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Peneliti menetapkan *key informan* dan *informan* pada Erudio School of Art berjumlah satu *key informan* dan tujuh *informan*.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama. Sumber data ini bisa responden atau subjek riset dari hasil pengisian wawancara, observasi dalam analisis isi, data primer adalah isi komunikasi yang diteliti, karena

itu sumber datanya berupa dokumentasi. Dalam wawancara, peneliti menggunakan wawancara mendalam secara langsung dan melakukan pengamatan pada tempat yang menjadi objek penelitian. Peneliti menggunakan data sekunder dengan mengumpulkan data-data dari buku-buku internet, dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah penelitian sehingga mendapat olahan data yang sesuai untuk mengalami data primer. Teknik analisis data yang peneliti lakukan dalam menjawab masalah pokok penelitian ini secara kualitatif dengan menggunakan deskriptif. Peneliti melakukan penelitian lapangan selama dua bulan 10 Maret 2017 – 10 Mei 2017 di Erudio School of Art yang beralamat di Jl. Lebak Bulus I No.55, Cilandak Barat, Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan tehnik triangulasi yaitu pengujian kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan waktu. Menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data) yang tersedia. Disini jawaban subjek di *cross-check* dengan dokumen yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan key informan dan informan, menggunakan data pendukung lainnya. Peneliti menghubungkan teori yang digunakan dengan hasil wawancara untuk mencapai tujuan dari penelitian.

Berdasarkan hasil data yang telah didapatkan melalui kegiatan wawancara mendalam, dapat dikatakan bahwa setiap informan yang di wawancarai dalam kegiatan penelitian ini memiliki perbedaan dan keunikan satu dengan yang lainnya. Peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang dianggap relevan atau berkaitan dengan judul penelitian ini. Ini didapatkan dari wawancara mendalam pada tanggal 27 April – 5 Mei 2017 terhadap key informan dan enam informan

tambahan sebagai data pendukung. Kemudian peneliti mendeskripsikan dan mengkatagorikan setiap bentuk makna yang dihasilkan oleh key informan dan informan berdasarkan model komunikasi *Two Way Communication Symetrical* (Komunikasi Simetris Dua Arah) yang memiliki karakteristik, yaitu:

1. Menggunakan komunikasi untuk bernegosiasi dengan publik.
2. Menyelesaikan konflik.
3. Mengembangkan saling pengertian serta saling menghormati antara organisasi dengan publik.

1. Menggunakan Komunikasi Untuk Bernegosiasi Dengan Publik

Erudio School of Art yang baru berdiri selama empat tahun tertantang untuk melakukan dialog langsung dengan pemangku kepentingan tidak hanya membujuk tetapi juga mendengarkan, mempelajari, dan memahaminya sebagai proses komunikasi. Komunikasi tersebut dapat terjadi antara Erudio School of Art dan publiknya dengan membuat sebuah kegiatan yang melibatkan beberapa pihak terkait dari dalam atau luar sekolah seperti guru, murid, seniman, dan yang paling utama adalah orangtua. Kegiatan tersebut dirancang oleh Tim Humas dan disetujui oleh pemilik, bagian akademik, dan mitra Erudio School of Art, dilaksanakan oleh semua keluarga Erudio School of Art. Kemudian dari kegiatan tersebut dibuatlah konten untuk menyebarkan informasi tentang Erudio School of Art ke khalayak umum terutama menggunakan media sosial yaitu Instagram. Hal ini dilakukan pihak Erudio School of Art untuk dapat menarik orang untuk mengetahui lebih dalam tentang ESoA dan kemudian dapat terdorong untuk datang langsung ke Erudio School of Art sehingga mendapatkan timbal balik dari pihak luar atas strategi yang dilakukan oleh Humas dalam membangun citra Erudio School of Art.

2. Menyelesaikan Konflik

Sebuah strategi yang berupa kegiatan tidak mungkin luput dari sebuah masalah atau konflik. Seorang Humas harus dapat menghadapi konflik yang terjadi dengan membentuk manajemen yang baik agar mencegah atau menyelesaikannya agar citra lembaga pendidikan yang sedang dibangun baik. Strategi yang digunakan untuk memperbaiki pemahaman publik secara agar dapat diterima dan dianggap lebih etis dalam menyampaikan pesan-pesan (informasi) sehingga menghindari terjadinya konflik atau menyelesaikan konflik, Erudio School of Art menggunakan sistem berdiskusi dan duduk bersama dalam menyelesaikan isu-isu yang muncul.

3. Mengembangkan Saling Pengertian Serta Saling Menghormati Antara Organisasi Dengan Publik.

Strategi adalah sebuah tindakan yang berkaitan dengan pilihan sebuah lembaga pendidikan untuk berada pada posisi tertentu di lingkungannya. Sebuah strategi berkaitan dengan komunikasi dua arah timbal balik yang seimbang dari semua kegiatan yang telah dilaksanakan. Kegiatan tersebut dilakukan untuk membangun citra lembaga pendidikan baik. Selain itu, strategi yang dilakukan harus menghasilkan saling pengertian dan saling menghormati antara lembaga dengan publiknya. Strategi yang dilakukan Humas Erudio School of Art sebagai lembaga pendidikan yang baru berdiri selama empat tahun adalah mengadakan sebuah evaluasi, edukasi, berkolaborasi, menjalin hubungan baik dengan kegiatan, dan menyebarkan fakta-fakta.

Proses menganalisa dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah mencari hubungan teori atau konsep yang ada dengan hasil yang telah dijabarkan sebelumnya. Kemudian peneliti melakukan analisa untuk mengetahui strategi Humas Erudio School of Art dalam membangun citra lembaga pendidikan. Berdasarkan dari hasil wawancara yang didapatkan oleh

peneliti, bahwa informasi-informasi yang disampaikan merupakan hal positif dalam keterkaitan antara strategi Humas Erudio School of Art dalam membangun citra lembaga pendidikan.

Model *Two Way Symmetrical Communication* (Komunikasi Simetris Dua Arah) ini menempatkan humas pada posisi sebagai mediator. Humas bukan hanya menyampaikan informasi melainkan juga mendengarkan apa yang disampaikan publik-publiknya. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *Key Informan* dan *Informan*, strategi yang dilakukan Humas dalam membangun citra lembaga pendidikan yang baru berdiri selama empat tahun adalah melibatkan pihak internal dan eksternal dengan melakukan sebuah kegiatan, diantaranya:

1. Pameran,
2. Loka Karya,
3. Berkunjung ke Galeri-galeri,
4. *School Visit*,
5. *Outbond*,
6. Pertemuan Antar Guru Dan Orang Tua,
7. Pemberian Edukasi,
8. Kolaborasi,
9. Pengevaluasian,
10. Bekerjasama dengan Media

Melalui hubungan baik dengan guru, murid, karyawan, relasi seperti seniman dilakukan sebuah kegiatan yang merangkul semua pihak, menyelesaikan suatu masalah dengan cepat tanggap dan baik dari cara berdiskusi untuk menghasilkan jalan keluar yang menguntungkan kedua belah pihak, berkolaborasi dengan publik yang bersangkutan untuk membicarakan strategi yang dilakukan Humas, memberikan edukasi kepada publik khususnya orang tua murid dan masyarakat umum yang belum mengerti serta paham tentang Erudio School of Art. Selain itu adanya kegiatan yang dilakukan untuk menjaga hubungan antar publik dengan lembaga harmonis. Hal-hal tersebut membuat publik internal dan eksternal mengerti dan menghormati lembaganya dengan memberikan saran dan harapan agar Erudio School of Art lebih baik dalam membangun sebuah citra lembaga pendidikan. Tantangan terbesar bukan dari pihak internal, tetapi pihak eksternal yaitu orang tua siswa sendiri yang belum

baik dalam memahami bagaimana proses belajar di Erudio School of Art. Dalam menyelesaikan konflik, Erudio School of Art menjadikan diskusi sebagai media untuk menyelesaikan sebuah masalah kecil atau besar yang timbul agar mendapatkan solusi yang menciptakan rasa saling memahami, pengertian, dan menghormati.

Peneliti membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya hasil karya orang lain dapat disimpulkan bahwa setiap orang berbeda dalam mengangkat suatu permasalahan, masing-masing organisasi mempunyai cara atau strategi untuk meningkatkan dan membangun citra organisasi. Selama menjalankan penelitian ini, peneliti menemukan kendala pada saat meneliti yaitu keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian ini dan terbatasnya data yang berasal dari Erudio School of Art, hal ini disebabkan *website* Erudio School of Art sudah lama tidak diperbaharui dan tidak adanya struktur organisasi yang terstruktur di sekolah tersebut. Peneliti sedikit sulit mencari orang tua siswa yang mau meluangkan waktunya untuk wawancara. Kelemahan dari penelitian yaitu peneliti hanya melakukan wawancara kepada beberapa orang saja yang bisa mewakili untuk memberikan informasi.

SIMPULAN

Strategi yang dilakukan Humas untuk membangun citra Erudio School of Art adalah mengadakan kegiatan atau acara seperti *parents project*, loka karya, *school visit*, *outbond*, kunjungan ke beberapa galeri, berdiskusi, berkolaborasi, edukasi, dan evaluasi yang semua kegiatan tersebut di sebar luaskan melalui media sosial khususnya istagram.

Selama ini, Humas hanya merangkul sebagian pemangku kepentingan seperti murid, orang tua, seniman, guru, karyawan, dan pemilik. Masyarakat sekitar Erudio School of Art belum dilihat oleh Humas untuk dapat membangun citra lembaga tersebut baik dan dikenal oleh khalayak luas.

Masih banyak khalayak yang belum mengetahui Erudio School of Art karena sulitnya memberikan informasi dan menjadi satu pemikiran tentang sekolah yang tidak pada umumnya, yaitu sekolah seni khususnya orang tua murid. Kegiatan yang dilakukan oleh Humas hanya bertujuan untuk pencapaian target peningkatan jumlah murid. Humas Erudio School of Art masih banyak PR yang harus dikerjakan untuk membuat Strategi dalam membangun citra lembaga pendidikan.

Saran Teoritis yang ingin peneliti sampaikan ialah sebaiknya ilmu Hubungan Masyarakat (Humas) di Lembaga Pendidikan dikembangkan lagi karena sekarang ini pendidikan diperlukan masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga pendidikan memerlukan adanya suatu unit teknis untuk mengelola hal itu.

Saran Praktis Setiap ada acara Humas memanggil rekan-rekan media untuk meliput kegiatan yang dilakukan sehingga media yang digunakan oleh Humas lebih banyak agar tidak hanya menggunakan media sosial saja. Hubungan yang terjalin antara Humas dan masyarakat sekitar Erudio School of Art perlu dijalin sehingga masyarakat sekitar dapat merasakan dampak yang positif di dekat Erudio School of Art sehingga mereka dapat menceritakannya ke luar. Memperbaiki dan menambah beberapa fasilitas non akademik untuk kebutuhan proses belajar. Mengevaluasi secara berkala untuk citra yang terbangun dari strategi Humas Erudio School of Art. Membuat struktur organisasi agar komunikasi yang terjadi lebih tertata.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat Kriyantono. 2010. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sumber Online :

http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_20_03.htm, diakses pada tanggal 9 Maret 2017 pukul 17.43

<http://news.okezone.com/read/2013/05/04/373/802200/asyik-ada-smk-khusus-seni-desain>, diakses pada tanggal 9 Februari pukul 18.28

Referensi Terdahulu :

- Sitinjak, Katrin Rosely. 2012. Strategi Membangun Citra Positif Perusahaan Melalui Publicasi Humas (Studi Pada Teater IMAX Keong Emas Taman Mini Indonesia Indah). Universitas Indonesia.
- Mustikasari, Ardiyat Ningrum. 2014. Strategi *Public Relations* PT. Kompas Gramedia Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program *Corporate Social Responsibility* Bentara Budaya Jakarta). Universitas Islam Negeri "Syarif Hidayatullah Jakarta".
- Yosana, Cynthia Agnes. 2015. Strategi Public Relations Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah – Bekasi Dalam Meningkatkan Okupansi (Studi Kasus: Kebijakan Pemerintah Mengenai Larangan Meeting Di Hotel Periode Februari – Mei 2015). Universitas Bina Nusantara