

PERANAN WAKA HUMAS DALAM MEMBINA KOMUNIKASI EKSTERNAL DAN INTERNAL EKSTERNAL DAN INTERNAL PADA SMK TUNAS PEMUDA

Wahyudin¹Lince Kaka Ate²

Program Studi Manajemen

STIE Triguna Tangerang

Jl. K.H.M. M. Dahlan, Tangerang, Banten, Indonesia

wahyudin@stie-triguna.ac.id¹, lince_kakaate@stie-triguna.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan peran humas dan media apa saja yang digunakan dalam membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah di SMK Tunas Pemuda Tangerang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Subyek penelitian terdiri dari 3 informan yaitu Kepala Sekolah, Wakasek Kehumasan, dan salah satu guru. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang meliputi peran humas sebagai komunikator (*communicator*), peran humas sebagai pembina hubungan (*Relationship*), peran humas sebagai *back up management* dan peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal (*corporate image*). Wujud kegiatan peran humas sebagai komunikator meliputi: rapat formal, upacara bendera, masa orientasi siswa, presentasi profil sekolah, *try out*, rapat wali murid, kerjasama dengan Dunia Usaha/Dunia Industri DU/DI, penyampaian informasi pada alumni, penyampaian informasi masyarakat dan pemerintah. Wujud kegiatan peran sebagai pembina hubungan (*Relationship*) meliputi: membentuk ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang, perayaan hari raya paskah dan perayaan HUT sekolah, pertandingan olahraga, turnamen, bazar murah dan menjalin kerjasama dengan Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI). Wujud kegiatan peran sebagai *back up management* meliputi: humas mengadakan kerjasama dengan SMP untuk mengadakan presentasi sekolah, promosi kepada pihak Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI) yang diajak bekerjasama, melaksanakan penyaluran lulusan ke beberapa instansi Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI). Wujud kegiatan peran sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal meliputi: menciptakan suasana kondusif sekolah, pelayanan terhadap publik, meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru, bakti sosial dan partisipasi dengan kegiatan masyarakat. Media komunikasi eksternal dan internal yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan meliputi media langsung meliputi: rapat formal, hari ulang tahun sekolah, presentasi profil sekolah, bazar, kunjungan industri, *try out*, ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang dan turnamen. Media komunikasi eksternal dan internal tidak langsung meliputi: media elektronik (telepon, e-mail dan fax) dan media cetak (booklet, kalender, brosur, poster, spanduk, surat resmi).

Kata kunci : Peran Humas, Komunikasi eksternal dan internal

ABSTRACT

This study aims to investigate the implementation of the roles of public relations and types of media that can be used to build the school image of SMK Tunas Pemuda Tangerang.

This was a qualitative descriptive study. The research subjects were three informants, namely the principal, vice principal in charge of public relations, and one teacher. The data were collected through interviews, observations, and documentation. The collected data were then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. To enhance the data trustworthiness, the study employed the source and method triangulation techniques. The results of the study show that the implementation of the roles of public relations to build the school image of SMK Tunas

Pemuda Tangerang includes the roles of communicator, relationship maker, backup management, and corporate image maker. The manifestation of the activities of the role public relations as communicator includes: formal meetings, flag ceremonies, student orientation activities, school profile presentations, tryouts, meetings for students' parents, cooperation with the Business Sector/Industrial Sector (BS/IS), information presentations to alumni, and information presentations to society and government. The manifestation of the activities of the role of public relations as relationship maker includes: the formation of an association of the families of SMK Tunas Pemuda Tangerang, the celebrations of Easter and school anniversary, sports competitions, tournaments, cheap goods bazaars, and cooperation with the Business Sector/Industrial Sector (BS/IS). The manifestation of the activities of the role as backup management includes: the cooperation between public relations and the junior high school (JHS) to conduct school presentations, and promotions to the Business Sector/Industrial Sector (BS/IS) invited to cooperate to direct the graduates to several institutions in the Business Sector/Industrial Sector (BS/IS). The manifestation of the activities of the role as image maker includes: the creation of conducive school conditions, public services, the improvement of the educational quality and teachers' performances, social services, and participations in social activities. Media of communication used in the implementation of activities include direct media such as formal meetings, school anniversary celebrations, school profile presentations, bazaars, industrial visits, tryouts, association of families of SMK Tunas Pemuda Tangerang, and tournaments. Indirect media of communication include: electronic media (telephone, e-mail, and fax) and printed media (booklets, calendars, brochures, posters, banners, and formal letters)

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai sekolah lanjutan dari Sekolah Menengah Pertama (SMP), Madrasah Tsanawiyah (MTs), atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP/MTs. SMK setara dengan Sekolah Menengah Atas (SMA), perbedaan antara SMA dan SMK adalah di SMA hanya mengajarkan pelajaran/teori secara umum, karena 90% pengetahuan yang diberikan di SMA memang dipersiapkan untuk melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi. Sedangkan di SMK selain mempelajari pelajaran umum juga diberikan materi tentang materi keahlian khusus yaitu keahlian dalam bidang tertentu dan diberikan pelatihan-pelatihan agar lulusan SMK mempunyai modal untuk langsung terjun di dunia kerja setelah lulus dari sekolah. Karena kurikulum pendidikan kejuruan yang diterapkan di SMK memang dipersiapkan untuk memasuki dunia kerja.

SMK merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang mempunyai tujuan untuk mempersiapkan siswa menjadi tenaga kerja yang berkompentensi dan mandiri dengan mengutamakan kemampuan dan keterampilan di bidang tertentu sesuai dengan jurusannya. SMA merupakan sekolah yang sudah disiapkan untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Permasalahan sekarang yang masih adanya anggapan bahwa SMK merupakan sekolah hanya untuk calon pekerja tidak dapat melanjutkan ke perguruan tinggi seperti halnya SMA mereka ditunjukkan untuk meneruskan ke perguruan tinggi dengan anggapan tersebut membuat SMK menjadi sekolah nomor dua setelah SMA, dalam pengertian SMA lebih unggul dibandingkan dengan SMK.

SMK menjadi pilihan kedua karena minat masyarakat masuk SMK terkendala sikap masyarakat pada umumnya yang masih membanggakan gelar kesarjanaan, komunikasi eksternal dan internal SMK sebagai sekolah nomor dua membuat SMK tidak populer, dianggap hanya sesuai bagi lulusan yang hendak bekerja setelah lulus dari SMK. Komunikasi eksternal dan internal buruk lainnya siswa SMK suka tawuran, tidak bergengsi, atau tidak keren, akhirnya banyak lulusan SMP yang lebih memilih masuk SMA. Jika ada yang memilih SMK, pada umumnya karena tidak diterima di SMA unggulan. Komunikasi eksternal dan internal dibutuhkan lembaga agar masyarakat memberikan apresiasi sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Oleh karena itu "Komunikasi eksternal dan internal lembaga penting dan

harus dijaga agar tetap baik di mata publik, baik internal maupun eksternal” (Ruslan, 2007: 75).

Komunikasi eksternal dan internal harus dikelola dengan baik melalui hubungan yang harmonis dengan khalayak atau publik, mengingat komunikasi eksternal dan internal lembaga merupakan cerminan identitas lembaga tersebut. Komunikasi eksternal dan internal lembaga pendidikan, terbentuk berdasarkan berbagai komponen antara lain reputasi akademis atau mutu akademik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja profesionalitas kepala sekolah, guru serta staf yang terkait di sekolah, memiliki jaringan organisasi yang baik untuk guru dan orang tua murid, serta kurikulum yang jelas agar tercipta lulusan yang baik pula.

Peran humas sangat penting bagi suatu organisasi/lembaga, baik organisasi/lembaga yang berskala kecil maupun organisasi/lembaga berskala besar. Pentingnya humas memang harus disadari tidak oleh hanya pimpinan organisasi atau yang menangani saja, akan tetapi juga harus disadari oleh semua unit yang ada di organisasi/lembaga itu sendiri.

SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan salah satu SMK Swasta yang berada di Tangerng. SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan sekolah menengah kejuruan kelompok bisnis manajemen dan multimedia. Terdapat tiga kompetensi keahlian di SMK Tunas Pemuda Tangerang, yaitu Administrasi Perkantoran, Akuntansi, dan Multimedia. Animo masyarakat terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang masih rendah dilihat dari jumlah siswa setiap kelas masih sedikit dan banyak yang tidak masuk sekolah tanpa keterangan, hal ini dimungkinkan masih kurangnya kepercayaan publik terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Berdasarkan hasil pra-survey yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa SMK Tunas Pemuda Tangerang mempunyai bagian humas meskipun belum berfungsi secara optimal. Hal tersebut disebabkan berbagai faktor, yaitu pengurus humas yang mempunyai fungsi ganda merangkap sebagai guru mata pelajaran sekaligus sebagai pengurus humas, sehingga dalam melaksanakan peran

SMK Tunas Pemuda Tangerang untuk tiga tahun terakhir mengalami keadaan/fluktuasi yang tidak stabil. Hal ini dapat dilihat dari data peminat siswa SMK Tunas Pemuda Tangerang untuk tiga tahun terakhir yaitu: tahun 2013 sebanyak 64 siswa, tahun 2014 sebanyak 105 siswa, sedangkan tahun 2015 sebanyak 65 siswa. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa minat masyarakat untuk mendaftar di SMK Tunas Pemuda Tangerang selama 1 tahun terakhir mengalami penurunan, Hal ini dapat dimungkinkan kepercayaan publik terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang semakin berkurang. Adanya penurunan jumlah siswa selama 1 tahun terakhir mengharuskan SMK Tunas Pemuda Tangerang lebih keras lagi dalam membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah. Untuk itu peran humas dirasa cukup penting untuk dijadikan media dalam membangun kembali komunikasi eksternal dan internal positif SMK Tunas Pemuda Tangerang, selain itu peran humas juga menjadi media sosialisasi sekolah kepada masyarakat serta menambah pengetahuannya publik mengenai SMK Tunas Pemuda Tangerang. Setelah mengenal SMK Tunas Pemuda Tangerang diharapkan dapat terbentuk kembali komunikasi eksternal dan internal positif sekolah dan terdorongnya publik internal maupun eksternal untuk memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan yang dilaksanakan sekolah. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini berjudul *“Peran Humas Dalam Membangun Komunikasi eksternal dan internal Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Tangerng”*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya minat masyarakat terhadap Sekolah Menengah Kejuruan
2. Animo masyarakat terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang masih rendah.
3. Masih kurangnya kepercayaan publik terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang.
4. Pelaksanaan peran humas di SMK Tunas Pemuda Tangerang belum optimal.
5. Peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal belum optimal

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti agar lebih terfokus dan mendalam mengingat luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada pelaksanaan peran humas di SMK Tunas Pemuda Tangerang yang belum optimal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut: Bagaimana peran humas dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang dan apa saja media yang digunakan humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran humas sebagai komunikator dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang
2. Untuk mengetahui peran humas sebagai pembina hubungan dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang
3. Untuk mengetahui peran humas sebagai *back up management* dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang
4. Untuk mengetahui peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang
5. Untuk mengetahui media yang digunakan humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberikan kontribusi bagi pendidikan dan ilmu pengetahuan.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan studi di Universitas Negeri Tangerang, dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.
 - b. Bagi Sekolah
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal SMK.
 - c. Bagi Universitas Negeri Tangerang
Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai koleksi bagi perpustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa UNY.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Hubungan Masyarakat

a. Pengertian Humas

Hubungan masyarakat (Humas) dalam pengertian teknik komunikasi eksternal dan internal, mengandung arti bahwa kegiatan humas dilakukan oleh suatu organisasi melalui aktivitas komunikasi eksternal dan internal untuk menjalankan atau memelihara hubungan

organisasi dengan publik. Hal ini sesuai dengan pendapat Rosady Ruslan (2005: 6), bahwa: *public relation* merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi eksternal dan internal, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publiknya.

Menurut Suryosubroto (2001: 15) “humas adalah suatu kegiatan yang dilakukan bersama-sama antara lembaga dan masyarakat dengan tujuan memperoleh pengertian, kepercayaan, penghargaan, hubungan harmonis, dan dukungan (*goodwill*) secara sadar dan sukarela”. Pada dasarnya hubungan masyarakat merupakan proses komunikasi eksternal dan internal untuk memperoleh saling pengertian atau itikad baik.

Sementara itu, menurut F. Rachmadi (1996: 20) terdapat beberapakesamaan pokok pikiran yang terkandung dalam pengertian humas, yaitu:

- 1) *Public relations* merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian dan komunikasi eksternal dan internal yang baik dengan publik/masyarakat.
- 2) Sasaran *public relations* adalah opini publik yang *favourable*, menguntungkan semua pihak.
- 3) *Public relations* merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik dari organisasi/perusahaan.
- 4) *Public relations* adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan/organisasi dengan masyarakat melalui proses komunikasi eksternal dan internal timbal balik atau dua arah. Hubungan yang harmonis ini timbul dari adanya mutual understanding, *mutual confidence*, dan *image* yang baik. Ini semua merupakan langkah-langkah yang harus ditempuh oleh *public relations* untuk mencapai hubungan yang harmonis.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama mengenai humas, yaitu humas merupakan komunikasi eksternal dan internal yang terencana dengan menggunakan media kepada khalayaknya dan digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

b. Tujuan Humas

Humas pada hakikatnya adalah aktivitas, maka sebenarnya tujuan humas dapat dianalogikan dengan tujuan komunikasi eksternal dan internal, yakni adanya penguatan dan perubahan kognisi, afeksi dan perilaku komunikasi eksternal dan internal nya. Tujuan humas menurut Frida Kusumastuti (2002: 20) adalah sebagai berikut:

- 1) Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi)
- 2) Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi)
- 3) memelihara dan menciptakan kerja sama (Aspek Psikomotoris)

Menurut F. Rachmadi (1996: 20), tujuan humas pada dasarnya adalah: “untuk memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian dan komunikasi eksternal dan internal yang baik dengan publik masyarakat atau orang diluar organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, humas berusaha menciptakan hubungan yang harmonis dengan *public/masyarakat* melalui proses komunikasi eksternal dan internal timbal balik yang saling menguntungkan”. Dari pendapat tersebut bahwa tujuan humas pada intinya adalah menciptakan dan memelihara hubungan saling percaya dengan publik dalam rangka menjalin kerjasama yang baik.

c. Peran Humas

Pada dasarnya humas atau *public relations* sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan untuk membangun komunikasi eksternal dan internal yang positif. Namun tidak hanya dalam sebuah perusahaan, pada sebuah lembaga sosial seperti lembaga pendidikan yang merupakan tempat untuk untuk menyalurkan ilmu pada generasi penerus bangsa juga memerlukan peran humas. Menurut menurut Frida Kusumastuti (2002: 24) mengenai 4 peranan humas, meliputi:

- 1) *Expert Preciber Communication*.
Petugas PR dianggap sebagai orang ahli. Dia menasihati pimpinan perusahaan/organisasi. Hubungan mereka diibaratkan seperti hubungan dokter dan pasien.
- 2) *Problem Solving Process Facilitator*

Yakni peranan sebagai *fasilitator* dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis).

- 3) *Communication Facilitator*
Perananan petugas humas sebagai *fasilitator* komunikasi eksternal dan internal antara perusahaan/organisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun internal.
- 4) *Technician Communication*
Petugas humas dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi eksternal dan internal . Dia menyediakan layanan di bidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi eksternal dan internal mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan petugas humas.

Selanjutnya Rosady Ruslan (2005: 10) menjelaskan secara rinci empat peran utama humas adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- 2) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- 3) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- 4) Membentuk *corporate image*, artinya perananan *public relations* berupaya menciptakan komunikasi eksternal dan internal bagi organisasi atau lembaganya.

Humas dalam sebuah lembaga pendidikan berperan untuk memasarkan dan membangun komunikasi eksternal dan internal yang baik, agar masyarakat percaya pada lembaga pendidikan tersebut. Selain itu humas dalam lembaga pendidikan juga berperan untuk membina dan mengelola hubungan yang baik dengan publik internal seperti antar karyawan karena hubunganyang baik dalam publik internal sangat dibutuhkan untuk membangun dan menjaga lembaga pendidikan itu sendiri.

Selain dengan publik internal, humas dalam lembaga pendidikan juga berperan untuk membina dan menjaga hubungan yang baik dengan publik eksternal yaitu dengan masyarakat. Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat humas harus mampu menjaga hubungan baik tersebut. Humas juga harus mampu mendengar keinginan dan opini masyarakat.

Peran hubungan masyarakat terbagi menjadi peran humas sebagai komunikator yaitu melakukan fungsi komunikasi eksternal dan internal sebagai penyebar berita disisi lain komunikasi eksternal dan internal berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik. Peran humas sebagai Pembina *relationship* khususnya dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/organisasi dengan publiknya sebagai target sasaran.

Peran humas sebagai *back up management* yaitu fungsi humas melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal dengan proses *public relations* penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasi eksternal dan internal an (*communicating*) dan pengevaluasian atau pemantauan (*evaluating*). Yang terakhir peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal lembaga/organisasi (*corporate image*) yang merupakan tujuan akhir dari aktivitas program kerja *public relations*.

d. Fungsi Humas

Fungsi utama dari hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik intern maupun ekstern sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga atau organisasi terkait.

Menurut Firsan Nova (2011: 49) Fungsi Utama PR adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga organisasi.

Menurut F. Rachmadi (1992: 21), fungsi humas adalah “menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, intern maupun ekstern dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan organisasi”.

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

e. Tugas Humas

Tugas humas ternyata tidak ringan, humas adalah sumber informasi organisasi/lembaga tersebut. Humas merupakan juru kunci kemana dan bagaimana informasi organisasi mampu ditampilkan secara prima sehingga membangun masa depan organisasi/lembaga tersebut. Pada dasarnya tugas humas adalah melakukan kegiatan menjual sesuatu yang tidak tampak, seperti ide, gagasan atau rencana.

Menurut Frida Kusumastuti (2002: 25) ada tiga tugas humas dalam organisasi/lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas. Ketiga tugas humas tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Menginterpretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecenderungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi/lembaga.
- 2) Mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik.
- 3) Mengevaluasi program-program organisasi/lembaga khususnya yang berkaitan dengan publik.

F. Rachmadi (1992 : 23) menjelaskan beberapa tugas pokok humas adalah :

- 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi / pesan secara lisan, tertulis atau melalui gambar (*visual*) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang hal ihwal perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan.
- 2) Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum / masyarakat
- 3) Mempelajari dan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan perusahaan/lembaga, maupun segala macam pendapat (*public acceptance dan non-acceptance*)
- 4) Penyelenggaraan hubungan baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh penerimaan publik (*public favour*), pendapat umum (*public opinion*) dan perubahan sikap.

Secara operasional, selain tugas menyebarkan informasi dan pembinaan opini publik, *public relations* juga berusaha menumbuhkan sikap saling pengertian antara organisasi dengan publiknya atau konsumen yang menggunakan jasa organisasinya. Selain itu tugas *public relations* adalah menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas organisasi untuk membantu mereka agar dapat memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

f. Sasaran Humas

Ada dua sasaran dalam kegiatan humas, yaitu sasaran internal dan eksternal. Kegiatan humas pun diarahkan kepada dua hal yaitu kelompok orang yang harus senantiasa dihubungi dalam rangka pelaksanaan fungsi humas berupa segenap sumber daya internal organisasi dan masyarakat luas sebagai sasaran eksternal.

Menurut Anggoro (2002: 211) sasaran humas sebenarnya sangat luas dan selalu masuk ke dalam lini organisasi. Sebagai bagian dari aspek yang hakiki dalam kegiatan *public relations*, maka sasaran humas yaitu:

Sasaran *public relations* adalah publik intern (*internal public*) dan publik ekstern (*eksternal public*). Publik intern adalah orang-orang yang berada atau tercakup dalam organisasi, seluruh pegawai mulai dari staff sampai karyawan bawahan (dalam perusahaan termasuk antara lain pemegang saham). Sedangkan publik ekstern adalah orang-orang yang berada diluar organisasi yang ada hubungannya dan yang diharapkan ada hubungannya.

Menurut H. Fayol dalam bukunya Firsan Nova (2011: 56) ada beberapa sasaran kegiatan *public relations*, adalah sebagai berikut:

- 1) Membangun identitas dan komunikasi eksternal dan internal perusahaan (*building corporate identity and image*).
 - a) Menciptakan identitas dan komunikasi eksternal dan internal perusahaan yang positif.
 - b) Mendukung kegiatan komunikasi eksternal dan internal timbal balik dua arah dengan berbagai pihak
- 2) Menghadapi krisis (*facing of crisis*) menangani keluhan (*complaint*) dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan *public relations* (PR) *recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost image and damage*.
- 3) Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*promotion public causes*).
 - a) Mempromosikan yang menyangkut kepentingan public
 - b) mendukung kegiatan kampanye sosial, seperti anti merokok dan menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa sasaran Humas adalah publik intern dan publik ekstern. Publik (khalayak) adalah sekelompok orang dari pihak-pihak di dalam (internal) maupun di luar (eksternal), yang berkepentingan dan berfungsi dalam menentukan keberhasilan organisasi. Artinya bahwa kelompok yang harus senantiasa dihubungi dalam rangka pelaksanaan peran humas.

g. Proses Humas

Proses kegiatan *public relations* merupakan suatu kegiatan yang terus menerus dilakukan sesuai urutan kerja tertentu yaitu mengadakan penelitian, mempersiapkan dan merencanakan tindakan yang akan diambil kemudian melaksanakannya, setelah itu dilakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan untuk kemudian menyampaikan saran-saran kepada pimpinan. Kegiatan *public relations* menurut Cultip dan Carter dalam bukunya F. Rachmadi (1996: 111) proses humas diantaranya sebagai berikut:

- 1) Riset publik, diartikan sebagai pencarian data dan fakta yang sesungguhnya sehingga diperoleh informasi yang akurat mengenai sikap, pendapat, situasi dan kondisi masyarakat dengan cara atau teknik tertentu.
- 2) Perencanaan program, diartikan sebagai kegiatan membuat serangkaian rancangan keputusan mengenai tujuan yang hendak dicapai, cara dan sarana, penetapan publik sasaran, waktu dan biaya serta keputusan lain yang ditunjukkan untuk terjadi di masa datang.
- 3) Pelaksanaan program adalah kegiatan pelaksanaan dari seperangkat rencana yang telah disusun dan dilakukan melalui komunikasi eksternal dan internal persuasif sehingga program berjalan lancar dan tujuan program tercapai.
- 4) Evaluasi adalah kegiatan penilaian yang dilakukan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan dari program yang telah dijalankan.

Menurut Firsan Nova (2011 : 51) proses humas selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian. Berikut ini adalah empat langkah yang biasa dilakukan dalam proses humas.

- 1) Definisikan Permasalahan
- 2) Perencanaan dan Program
- 3) Aksi dan Komunikasi eksternal dan internal
- 4) Evaluasi Program

Dari pendapat tersebut dijelaskan tahap – tahap proses humas, pada intinya humas merupakan permasalahan dan perencanaan program untuk mengetahui situasi dan opini publik dengan cara komunikasi eksternal dan internal kemudian mengevaluasi untuk mengetahui pengaruhnya terhadap publik.

h. Media Humas

Hubungan masyarakat dalam suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya membangun komunikasi eksternal dan internal tidak dapat lepas dari media yang digunakan untuk mengusahakan hubungan baik dengan publik serta untuk mencapai tujuannya. Pemakaian media pada kegiatan humas tergantung dari sejauh mana visi misi organisasi/lembaga. Menurut F. Rachmadi (1996: 87) media yang dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk turut membentuk komunikasi eksternal dan internal adalah :

- 1) Media berita (*news media*) seperti surat kabar, majalah

- 2) Media siaran (*broadcast media*) seperti radio, televisi
- 3) Media komunikasi eksternal dan internal tatap muka atau komunikasi eksternal dan internal tradisional. Komunikasi eksternal dan internal tatap muka (*face to face*) dengan masyarakat akan memperoleh hasil optimal. Kegiatan humas dapat diadakan dengan mempergunakan alat bantu seperti:
 - a) Penyelenggaraan pertunjukan kesenian rakyat
 - b) Pameran
 - c) Dialog publik/ceramah
 - d) Pengaturan/penyelenggaraan *open house* kepadamasyarakat.

Menurut Frank Jefkins (F. Rachmadi 1992: 61) media-media Humas yang pokok adalah:

- 1) Pesan-pesan lisan (*spoken word*): penyampaian pesan Humas tidak hanya oleh media masa tetapi juga melalui komunikasi eksternal dan internal langsung atau tatap muka.
- 2) Pemberian sponsor (*sponsorship*): Suatu organisasi atau perusahaan bisa pula menjalankan kegiatan humasnya melalui penyediaan dana atau dukungan tertentu atas penyelenggaraan suatu acara seni, olah raga, ekspedisi, beasiswa universitas dan sumbangan amal. Dalam setiap sponsor selalu terkandung elme humas, karena disitu terdapat niat baik organisasi yang memberikannya.
- 3) Audio visual: media terdiri dari slide dan kaset video atau film-film dokumenter.
- 4) Radio : kategori ini meliputi semua jenis radio, mulai dari yang berskala lokal, nasional hingga internasional baik yang dipancarkan secara luas maupun yang dikemas secara khusus seperti yang dilakukan oleh humas siaran luar negeri BBC.
- 5) Televisi : sama halnya dengan radio, televisi yang sering digolongkan media humas tidak hanya televisi regional atau televisi nasional tetapi juga internasional (*via coi*), termasuk pula sistem-sistem teletex seperti: Prestel, orcle, dan ceefax, yaitu suatu perangkat yang memungkinkan pemakainya memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan melalui siaran televisi terbatas.
- 6) Pameran (*exhibition*): dalam melaksanakan suatu program atau kampanye humas, para praktisi humas juga sering memanfaatkan acara eksibishi atau pameran.
- 7) Bahan-bahan cetakan (*printer material*), yakni berbagai macam bahan cetakan yang bersifat mendidik, informatif, dan menghibur yang disebabkan dalam berbagai bentuk guna mencapai tujuan humas tertentu.
- 8) Penerbitan buku khusus (*sponsored books*) : isi buku ini bisa bermacam-macam, misalnya mengenai seluk beluk organisasi, petunjuk lengkap mengenai penggunaan produk-produknya atau bisa juga keterangan tentang berbagai aspek yang berkenaan dengan produk atau organisasi itu sendiri.
- 9) Media pers (*press*) : media ini terdiri dari berbagai Koran yang beredar dimasyarakat secara umum, baik yang berskala regional maupun nasional atau bahkan internasional.
- 10) Surat langsung (*direct mail*): media ini lazim pula digunakan sebagai alat penyampaian pesan kehumasan.
- 11) Jurnal organisasi (*house journals*): istilah ini memiliki bermacam-macam pandangan, mulai dari jurnal internal, buletinterbatas sampai ke koran perusahaan. Namun istilah itu mengacu pada suatu bentuk terbitan dari sebuah perusahaan atau organisasi yang sengaja dibuat dalam rangka mengadakan komunikasi eksternal dan internal dengan khalayaknya.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa media humas diyakini berperan membangun komunikasi eksternal dan internal suatu organisasi, sebab melalui media tersebut organisasi akan mampu menyampaikan pesan-pesannya lebih efektif, efisien dan produktif sesuai dengan dinamika masyarakat.

2. Komunikasi eksternal dan internal

a. Pengertian Komunikasi eksternal dan internal

Komunikasi eksternal dan internal sangat dibutuhkan oleh siapapun, kapanpun, dan

dimanapun dalam segala situasi yang ada. Komunikasi eksternal dan internal berperan penting di dalam menjalin hubungan yang baik, keakraban serta saling pengertian antar manusia. Komunikasi eksternal dan internal tidak hanya sekedar menyampaikan pesan/informasi saja melainkan interpretasi makna yang dihasilkan dari komunikasi eksternal dan internal yang telah dilakukan tersebut.

Sementara Suranto AW (2010: 4) menjelaskan bahwa “komunikasi eksternal dan internal ialah suatu proses pengiriman pesan atau simbol-simbolyang mengandung arti dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu”. Pengertian komunikasi eksternal dan internal yang ada di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 585) ialah “pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami”.

Menurut F. Rachmadi (1996: 62) pengertian komunikasi eksternal dan internal adalah “ komunikasi eksternal dan internal merupakan proses dimana penyampaian atau pengiriman pesan dari sumber kepada satu atau lebih penerima dengan maksud untuk mengubah perilaku dan sikap penerima pesan.” Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa pengertian komunikasi eksternal dan internal adalah suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media untuk mendapatkan saling pengertian atau timbal balik.

b. Unsur Komunikasi eksternal dan internal

Komunikasi eksternal dan internal merupakan sebuah proses yang di dalamnya terdapat unsur-unsur yang saling melengkapi demi tercapainya sesuatu yang diinginkan. Penjelasan tentang unsur/komponen komunikasi eksternal dan internal menurut Suharsimi Arikunto (2008:354) sebagai berikut :

- 1) Sumber (*source*) atau sumber berita
Adalah tempat yang menunjuk pada asal diperolehnya suatu gagasan atau ide. Sumber itu harus jelas, lengkap dan mudah dipahami.
- 2) Pengirim Berita
Pengirim pesan atau ide disebut sebagai komunikator atau coder. Maka berita yang disampaikan kepada orang lain dapat bertambah tidak jelas disebabkan karena pengirim beritanya.
- 3) Berita atau pesan isyarat (*Message*)
Berita yang disampaikan biasanya berbentuk symbol-simbolyang mengandung arti.
- 4) Media atau sarana penyampaian berita
Yaitu benda yang digunakan untuk menyampaikan berita.
- 5) Penerima berita (komunikan)
Yaitu orang yang diberi berita atau orang yang menjadikansasaran untuk dipengaruhi oleh pengirim berita.
- 6) Tujuan komunikasi eksternal dan internal
Seseorang yang mengirim berita tentu sja mempunyai tujuan untuk mempengaruhi penerima pesan atau berita tersebut.

Adapun Suranto AW (2005: 17) menjelaskan bahwa unsur-unsur penting di dalam komunikasi eksternal dan internal ialah sebagai berikut:

- 1) Komunikator atau pengirim pesan
Komunikator ialah individu atau orang yang mengirim/menyampaikan pesan kepada komunikan. Komunikator menciptakan pesan yang untuk selanjutnya mengirimkannya dengan saluran tertentu kepada orang atau pihak lain.
- 2) Pesan atau informasi
Pesan merupakan komponen yang menjadi isi komunikasi eksternal dan internal . Pesan adalah informasi yang diciptakan komunikator dan akan dikirimkan kepada komunikan.
- 3) Media atau saluran
Media ialah suatu sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan.
- 4) Komunikan atau penerima
Komunikan adalah pihak penerima pesan. Tugas seorang komunikan tidak hanya menerima pesan, melainkan juga menganalisis dan menafsirkan, sehingga dapat

memahami makna pesan tersebut.

- 5) Umpan balik atau *feedback*
Tanggapan, umpan balik, seperangkat reaksi pada komunikansetelah menerima pesan. Pesan yang diterima, dianalisis, ditafsirkan oleh komunikan yang akan mendorong komunikan untuk bereaksi.
- 6) Gangguan atau *noise*
Gangguan tidak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi eksternal dan internal . Gangguan dapat bersifat teknis maupunsemantis.

Unsur-unsur komunikasi eksternal dan internal yang telah dijelaskan di atas tentu saja terdapat di setiap proses komunikasi eksternal dan internal , namun tidak harus semua unsur terdapat di dalam proses terjadinya komunikasi eksternal dan internal .

c. Komunikasi eksternal dan internal dalam Lembaga Pendidikan

Komunikasi eksternal dan internal dalam lembaga pendidikan berperan untuk membina dan mengelola hubungan yang baik dengan publik internal seperti kepalasekolah dengan guru, guru dengan karyawan, guru dengan siswa, hubungan yang baik dalam publik internal sangat dibutuhkan untuk membangun dan menjaga lembaga pendidikan itu sendiri. Selain dengan publik internal, komunikasi eksternal dan internal dalam lembaga pendidikan juga berperan untuk membina dan menjaga hubungan yang baik dengan publik eksternal yaitu dengan masyarakat.

Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana (2008:356) menjelaskan apabila sekolah dipandang sebagai suatu organisasi maka komunikasi eksternal dan internal yang terjadi dibedakan atas :

- 1) Komunikasi eksternal dan internal Internal
 - a) Antara kepala sekolah dengan guru
 - b) Antara kepala sekolah dengan siswa
 - c) Antara kepala sekolah dengan tata usaha
 - d) Antara guru dengan guru
 - e) Antara guru dengan siswa
 - f) Antara guru dengan tata usaha
 - g) Antara siswa dengan tata usaha
- 2) Komunikasi eksternal dan internal Eksternal
Yaitu komunikasi eksternal dan internal yang terjadi antara sekolah dengan masyarakat yakni orang tua atau wali siswa dan masyarakat pada umumnya.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi eksternal dan internal dalam sekolah mencakup komunikasi eksternal dan internal internal dan komunikasi eksternal dan keseluruhan bentuk komunikasi eksternal dan internal antar seluruh personil sekolah dapat dipadukan dalam beberapa cara bersama baik formal maupun non formal.

d. Humas Sebagai Teknik Komunikasi eksternal dan internal

Hal yang penting bagi humas adalah harus mahir dalam berkomunikasi eksternal dan internal agar tujuan bisa dicapai secara efisien dan efektif dalam komunikasi eksternal dan internal dengan sasaran khalayak dapat menjamin opini publik dengan baik. Rosady Ruslan (2005: 19) berpendapat bahwa “humas pada hakekatnya merupakan bagian dari teknik kegiatan berkomunikasi eksternal dan internal (*technique of communication*) dengan ciri khas komunikasi eksternal dan internal dua arah (*two way traffic communications*) antara lembaga atau organisasi yangdiwakilinya dengan publiknya atau sebaliknya”.

Komunikasi eksternal dan internal adalah interaksi antar manusia yang bertujuan untuk menumbuhkan pengertian antara komunikator (penyampai pesan) dengankomunikan (penerima pesan). Komunikasi eksternal dan internal yang efektif, yaitu bagaimana antara penyampai pesan dan penerima pesan dapat menimbulkan suatu pengertian yang sama tentang suatu pesan (efek).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa humas merupakan bagian kegiatan dari komunikasi eksternal dan internal yang sifatnya dua arah atau timbal

balik dengan masyarakatnya. Dengan melakukan komunikasi eksternal dan internal tersebut maka dapat diketahui bagaimana respon dari publik apakah berdampak baik bagi suatu organisasi itu atau sebaliknya berdampak negatif.

3. Komunikasi eksternal dan internal

a. Pengertian Komunikasi eksternal dan internal

Komunikasi eksternal dan internal merupakan suatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis tetapi dapat dirasakan dari hasil penilaian yang positif dan negatif yang datang dari khalayak sasaran (publik) dan masyarakat luas. Penilaian masyarakat dapat berhubungan dengan rasa hormat, kesanyang baik dan menguntungkan terhadap komunikasi eksternal dan internal suatu lembaga atau suatu produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh humas.

Komunikasi eksternal dan internal dengan sengaja diciptakan agar bernilai positif terhadap suatu organisasi atau lembaga. Komunikasi eksternal dan internal merupakan aset terpenting dari suatu organisasi. Menurut Rosady Ruslan (2008: 80) “secara garis besar komunikasi eksternal dan internal adalah perangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu.” Sedangkan komunikasi eksternal dan internal menurut Soleh Soemirat & Elvinato Ardianto (2008: 113) “komunikasi eksternal dan internal adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktifitas.”

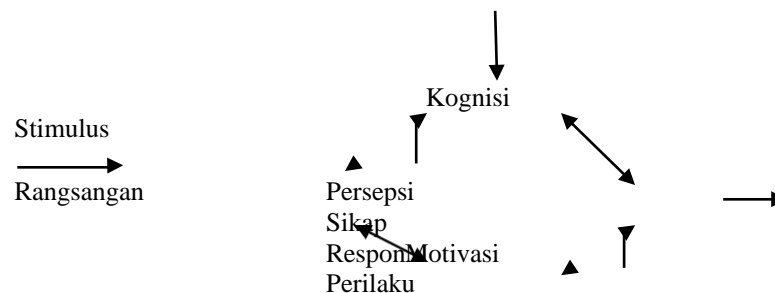
Dari dua pendapat di atas pada dasarnya komunikasi eksternal dan internal mempunyai pengertian yang sama yaitu suatu pandangan seseorang terhadap sebuah objek misalnya suatu organisasi atau lembaga.

b. Proses Pembentukan Komunikasi eksternal dan internal

Komunikasi eksternal dan internal adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui komunikasi eksternal dan internal seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Komunikasi eksternal dan internal terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang.

Proses pembentukan komunikasi eksternal dan internal dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi eksternal dan internal dijelaskan oleh John S. Nimpoeno (Soleh Soemirat 2008: 115) sebagai berikut:

Model Pembentukan Komunikasi eksternal dan internal Pengalaman mengenai stimulus



Gambar 1. Proses Pembentukan Komunikasi eksternal dan internal

Menurut Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto (2008: 116), terdapat empat komponen pembentukan komunikasi eksternal dan internal :

- 1) Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan katalain. Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan komunikasi eksternal dan internal . Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
- 2) Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat

- mempengaruhi perkembangan kognisinya.
- 3) Motivasi yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
 - 4) Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa proses pembentukan komunikasi eksternal dan internal menunjukkan bagaimana stimulus (rangsang) yang berasal dari luar, diorganisasikan dan mempengaruhi respon. Empat komponen persepsi, individu, sikap diartikan sebagai komunikasi eksternal dan internal individu terhadap rangsang. Proses pembentukan komunikasi eksternal dan internal pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu.

B. Kerangka Pikir

Sesuai dengan judul penelitian maka cakupan penelitian ini melibatkan dua konsep utama, yaitu peran humas serta membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah SMK Tunas Pemuda Tangerang. Paradigma penelitian yang dikembangkan bermaksud mengetahui bagaimana peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang. Peran utama hubungan masyarakat adalah menumbuhkan hubungan baik dengan publiknya baik intern maupun ekstern sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan lembaga/organisasi terkait. Peran hubungan masyarakat terbagi menjadi peran humas sebagai komunikator yaitu melakukan fungsi komunikasi eksternal dan internal sebagai penyebar berita disisi lain komunikasi eksternal dan internal berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik. Peran humas sebagai perantara (mediator), peran humas sebagai pembina *relationship* khususnya dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/or ganisasi dengan publiknya sebagai target sasaran.

Peran humas sebagai *back up management* yaitu peran *public relations* melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal dengan proses *public relations* yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasi eksternal dan internal an (*communicating*) dan pengevaluasian (*evaluating*) yang terakhir peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal lembaga/organisasi (*corporate image*) yang merupakan tujuan akhir dari aktivitas program kerja *public relations*.

Setiap lembaga/organisasi pasti memiliki komunikasi eksternal dan internal yang datang dari konsumen, baik berupa komunikasi eksternal dan internal positif maupun negatif. Komunikasi eksternal dan internal dalam kaitannya dengan dunia *public relations* adalah persepsi orang lain terhadap suatu perusahaan atau lembaga. Komunikasi eksternal dan internal positif dapat terbentuk apabila lembaga/organisasi mampu memberikan pelayanan yang baik atas jasa yang ditawarkan serta dapat memberikan kebermanfaatannya yang nyata bagi masyarakat sekitar.

Tugas *public relations* keluar adalah menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan atau lembaga dengan publiknya. Peran *public relations* dalam sebuah lembaga sangat dibutuhkan agar mendapat kepercayaan dan dukungan publik. Pentingnya peran *public relations* terhadap kelangsungan perusahaan dalam membangun dan meningkatkan komunikasi eksternal dan internal yang juga akan mendukung tercapainya tujuan akhir lembaga secara optimal.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang?
2. Apa saja media yang digunakan humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang?

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud menyajikan data secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian ini bermaksud untuk menelaah hal-hal yang berhubungan dengan peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Tangerang.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Tunas Pemuda Tangerang yang beralamat di jalan Cik Di Tiro No. 37 Tangerang. observasi dan *survey* dilaksanakan di SMK Tunas Pemuda Tangerang pada bulan Januari 2015 sebelum dilakukan penelitian dan penelitian dilaksanakan mulai bulan April 2015 sampai dengan Mei 2015.

C. Definisi Operasional

Humas merupakan komunikasi eksternal dan internal yang terencana dengan menggunakan media kepada khalayak dan digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi. Komunikasi eksternal dan internal merupakan kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Komunikasi eksternal dan internal dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Komunikasi eksternal dan internal merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi.

D. Subjek Penelitian

Penentuan subjek dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah orang yang dapat memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian sehingga data yang dihasilkan akurat, yaitu Kepala Sekolah, Wakasek Kehumasan, dan guru di SMK Tunas Pemuda Tangerang.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat dalam penelitian kualitatif adalah orang yang melakukan penelitian itu sendiri, yaitu peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, pedoman dokumentasi. Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis dalam menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang sesuai kenyataan yang sebenarnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi.

Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung di lapangan sambil mencari informasi mengenai masalah yang diteliti. Observasi yang dilakukan observasi tentang program kerja humas, media komunikasi eksternal dan internal, sarana prasarana dan fasilitas-fasilitas yang mendukung peran humas.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara yaitu dengan cara menggali data maupun informasi sebanyak-banyaknya dari Kepala Sekolah, Wakasek Kehumasan dan Guru SMK Tunas Pemuda Tangerang. Data tentang peran humas sebagai komunikator, peran humas sebagai pembina hubungan, peran humas sebagai *back up management*, peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal serta media komunikasi eksternal dan internal yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan peran humas.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen. Dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai dokumen yang mendukung seperti sejarah sekolah, visi misi, struktur organisasi, data PPDB siswa SMK Tunas Pemuda Tangerang, dan program kerja Wakasek Kehumasan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu usaha untuk memberikan interpretasi terhadap data yang telah diteliti. Setelah data diperoleh, maka tahap berikutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis dilakukan pada seluruh data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, dokumen-dokumen dan hasil observasi. Adapun tahap-tahap teknik analisis data yang digunakan meliputi:

1. Reduksi Data.

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan perhatian pada hal-hal inti dan mengubah data kasar yang diperoleh di lapangan.

2. Penyajian Data.

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi yang telah tersusun dari hasil reduksi data yang kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dibaca/dipahami.

3. Menarik Kesimpulan.

Kegiatan menyimpulkan dari pemaparan berdasarkan hasil analisis data atau fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian sehingga nantinya dapat menemukan suatu prinsip atau prosedur baru yang berkaitan dengan pelaksanaan peran humas.

H. Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dengan melakukan wawancara dengan Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Kehumasan, dan staf guru di SMK Tunas Pemuda Tangerang. Triangulasi metode menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dikategorikan absah apabila terdapat kesesuaian informasi antara subjek penelitian yang satu dengan subjek penelitian yang lain dan kesesuaian informasi antara hasil wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi SMK Tunas Pemuda Tangerang

a. Letak Geografis

SMK Tunas Pemuda Tangerang berlokasi di Jalan Cik Di Tiro No. 37RT 006 RW 002, Terban, Gondokusuman, Tangerang. SMK Tunas Pemuda Tangerang berada di Rajeg , Tangerang.

b. Sejarah Singkat

Badan Oesaha Pendidikan Kristen Republik Indonesia (BOPKRI) didirikan di Tangerang pada tanggal 18 Desember 1945 dengan akte No.2 tertanggal 11 Mei 1946 pada kantor notaris R.M. Wiranto. Pada awal kiprahnya, BOPKRI melakukan kegiatannya dengan meminjam sekolah-sekolah Negeri, sehingga kegiatan belajar mengajar dilaksanakan pada waktu siang dan sore hari. Karena sambutan masyarakat dan pemerintah saat itu sangat positif, seiring dengan berjalannya waktu, BOPKRI mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga BOPKRI mampu membangun dan mendirikan sekolah-sekolahnya sendiri. Pada tahun 1947 BOPKRI memiliki sekolah-sekolah selain yang ada di kota Tangerang, melainkan ada di Rajeg , Kulon Progo, dan Gunung Kidul, bahkan BOPKRI mampu mengembangkan jejaring pembangunan sekolahnya keluar dari Daerah Tangerang.

Perkembangan ini terhenti, karena pada tanggal 19 Desember 1948 Belanda melakukan invasi terhadap kedaulatan Negara Republik Indonesia dengan menduduki Ibukota Negara pada saat itu, yaitu Tangerang. Aksi ini dikenal dengan Perang Kolonial ke II. Akibat peristiwa tersebut, BOPKRI terpaksa menutup semua kegiatannya, di sekolah-sekolah yang ada di Tangerang, sedangkan di daerah lain, kegiatan berjalan seperti biasa.

Tanggal 29 Juni 1949 Belanda angkat kaki dari Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya pemerintah RI kembali melanjutkan roda pemerintahan di Ibu Kota Tangerang. Pada tanggal 5 Juli 1959, Sri Sultan HB IX, selaku menteri Negara bidang keamanan, menyerukan agar semua sekolah yang ada di Tangerang, kembali melakukan kegiatan belajar mengajarnya.

Menanggapi seruan pemerintah saat itu, yayasan BOPKRI mengalami kesulitan karena hampir semua pengurus BOPKRI telah meninggalkan kota Tangerang dan pindah ke kota lain. Adapun gedung yang ditempati SMK TUNAS PEMUDA ini memiliki sejarah tersendiri, yaitu:

- 1) Gedung ini didirikan pada tahun 1953 dan digunakan untuk Sekolah Dasar jaman penjajah.
- 2) Mulai Tahun 1945 setelah berdiri Yayasan BOPKRI, gedung ini digunakan untuk SD BOPKRI Terban Taman.

- 3) Mulai bulan Juli 1977 SMK TUNAS PEMUDA menempati gedung ini, karena ruangnya terbatas, maka sebagian masuk pagi dan ada sebagian yang masuk siang.

c. Kondisi Fisik

SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang letaknya strategis yaitu berada di tengah kota sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat maupun warga sekolah. Tanah dan gedung SMK Tunas Pemuda Tangerang adalah milik yayasan BOPKRI Tangerang dengan luas tanah seluruhnya 1200 m² yang terdiri dari luas bangunan gedung 671 m² dan luas halaman untuk upacara dan olahraga sebesar 449 m².

d. Program Kerja Wakil Kepala Sekolah Kehumasan SMK Tunas Pemuda Tangerang

Program kehumasan SMK Tunas Pemuda Tangerang, meliputi program-program sebagai berikut:

- 1) Promosi sekolah kepada masyarakat, kegiatannya meliputi:
 - a) Menyebarkan brosur/membagi brosur ke SMP yaitu memberikan brosur kepada setiap calon siswa yang datang ke sekolah dan mengirimkan brosur ke SMP di wilayah kota, Bantul, Rajeg, atau melalui gereja-gereja, siswa kelas X, XI, dan kelas XII juga alumni
 - b) Memasang spanduk, di wilayah kota dan sekitarnya/tempat yang strategis
 - c) Sosialisasi PPDB ke SMP dengan mengadakan presentasi
 - d) Pameran pendidikan atau Bazar
- 2) Pelaksanaan praktik industri kegiatannya meliputi:
 - a) Menyusun program kerja untuk praktik industri sesuai kompetensi keahlian yang ada dalam kurun waktu kurang lebih 4 bulan
 - b) Menyiapkan administrasi: menyusun instrument kegiatan PI dan buku pembimbingan PI
 - c) Mendata tempat PI: menginventarisir DU/DI yang siap menerima siswa PI
 - d) Pembagian tempat PI: membuat rencana distribusi siswa disesuaikan dengan kompetensi keahlian dan lokasi DU/DII dengandomisili siswa
 - e) Pembekalan siswa PI: memberikan penjelasan dan informasi kegiatan PI pada siswa yang akan diterjunkan agar PI berjalan sesuai prosedur, terpantau dan terevaluasi
 - f) Penyerahan siswa PI: menyerahkan siswa dan meyakinkan DU/DI bahwa siswa melakukan praktik kerja untuk bimbingan, dipantau dan dievaluasi oleh instruktur.
 - g) Pelaksanaan PI: proses pelaksanaan praktik kerja dengan bimbingan instruktur dan dievaluasi oleh instruktur.
 - h) Monitoring siswa PI: pemantauan oleh pembimbing PI dari sekolah untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul.
 - i) Penyelesaian kasus yang terjaid pada saat anak melakukan PI, penanganan bersama guru BK dan K3.
 - j) Penarikan siswa PI: setelah jangka waktu pelaksanaan habis dilakukan penarikan secara formal oleh pembimbing PI
 - k) Merekap nilai PI: hasil penilaian dari instruktur DU/DI direkap untuk dituangkan dalam sertifikat PI
 - l) Pembuatan Sertifikat PI: sebagai legalitas pelaksanaan PI setiap peserta diberikan sertifikat dan penilaian.
- 3) Hubungan kerjasama industri, kegiatan diantaranya:
 - a) Kunjungan industri dan studi wisata: memberikan wawasan dan pengetahuan tentang industri dengan melakukan kunjungan wisata ke obyek wisata didaerah yang dikunjungi.
 - b) Loby industri: mengunjungi beberapa DU/DI lokal, regional, nasional untuk melakukan negosiasi dan penjajakan dalam bidang PI siswa, sinkronisasi kurikulum, perekrutan

- tamatan, pemagangan guru yang ditandai dengan penandatanganan MOU.
- c) Pemagangan Guru: menempatkan guru di DU/DI untuk mendapatkan pengalaman industri
 - 4) Pemantauan dan penelusuran tamatan SMK Tunas Pemuda Tangerang, kegiatan meliputi:
 - a) Penyusunan program BKK: menyusun rencana kerja untuk jangka waktu satu tahun
 - b) Pendataan tamatan: mendata tamatan sebagai canaker SMK pada setiap perusahaan yang masuk BKK.
 - c) Seleksi Canaker: melakukan seleksi canaker untuk mendapatkan canaker yang memenuhi syarat yang ditetapkan oleh user perusahaan
 - d) Penyaluran tamatan: mengantar dan menyalurkan canaker yang telah lolos seleksi pada perusahaan yang membutuhkan.
 - e) Pelaporan: menyusun laporan kegiatan BKK sesuai periode tertentu.
 - 5) Penyaluran tamatan oleh Bursa Kerja Khusus (BKK), kegiatan meliputi:
 - a) Pembuatan program Bursa Kerja Khusus (BKK)
 - b) Menginventarisasi DUDI yang membutuhkan tenaga kerja
 - c) Mengadakan bimbingan karier dan kejuruan bagi peserta didik kelas XII
 - d) Mengadakan pendataan terhadap tamatan yang terseleksi dan danerekrut melalui Bursa Kerja Khusus (BKK)
 - 6) Bisnis Center, kegiatan meliputi:
 - a) Membuat program Bisnis Center
 - b) Mengadakan praktik kewirausahaan
 - c) Mengadakan pelaksanaan unit usaha jasa
 - d) Pelaporan kegiatan Bisnis Center
 - e) Mengevaluasi kegiatan Bisnis Center
 - 7) Kegiatan sosial, kekeluargaan dan olahraga, meliputi:
 - a) Penyusunan program kerja kegiatan sosial
 - b) Pelaksanaan kegiatan sosial meliputi peristiwa bahagia: mantu, menikah, melahirkan, sunatan, peristiwa duka, sakit, meninggal.
 - c) Berpartisipasi aktif dalam kegiatan kemasyarakatan
 - d) Mengadakan kegiatan sosial/keakraban sosial
 - e) Menyusun perangkat administrasi kegiatan
 - f) Persiapan dan pelaksanaan lomba
 - g) Melaksanakan evaluasi kegiatan
 - 8) Kegiatan Out bond
 - a) Pembuatan program kegiatan *Out bond*
 - b) Pembentukan panitia dan pelaksanaan kegiatan *Out bond*
 - c) Melaksanakan evaluasi kegiatan *Out bond*

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Peran Humas Sebagai *Communicator*

Peran humas sebagai komunikator di SMK Tunas Pemuda Tangerang diwujudkan kedalam berbagai cara maupun kegiatan humas yang nantinya kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan dalam mencapai suatu tujuan yaitu membentuk opini publik internal maupun eksternal yang positif terhadap sekolah. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Kepala Sekolah SMK Tunas Pemuda Tangerang diketahui bahwa peran humas sebagai komunikator dilakukan oleh pengurus humas. Dalam pemilihan pengurus humas haruslah memenuhi karakteristik yang dibutuhkan sebagai pengurus humas yang baik. Hal tersebut tampak pada jawaban yang diberikan kepala sekolah SMK Tunas Pemuda Tangerang yang mengatakan bahwa : “Untuk menjadi pengurus humas kami menetapkan kriteria dalam pemilihan pengurus humas diantaranya memiliki *smart communication*, memiliki kemampuan menjalin hubungan baik dan wawasan yang luas”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa seorang pengurus humas

haruslah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi eksternal dan internal yang baik dan benar, agar tujuan penyampaian informasi dapat tercapai, yaitu publik sebagai penerima informasi (komunikator) mempunyai pengertian yang sama dengan humas sebagai komunikatorterhadap informasi yang disampaikan, sehingga publik dapat memberikan respon atau tanggapan (*feed back*) kepada penyampai informasi (penerima).

Seorang pengurus humas yang menjalankan peranannya sebagai komunikator harus memiliki kemampuan menjalin hubungan baik dengan publiknya (*human relation*) baik publik internal maupun eksternal, kemampuan menjalin hubungan baik sangat diperlukan dalam pelaksanaankegiatan-kegiatan humas karena terjalinnya hubungan yang harmonis merupakan langkah awal dalam proses penyampaian informasi.

Seorang pengurus humas dalam menyampaikan informasi juga harus mempunyai wawasan yang luas, komunikator merupakan sumber informasi (*source*), dengan wawasan yang luas yang dimiliki oleh pengurus humas, maka proses penciptaan pesan melalui ide maupuun gagasan sangat mudah, sehingga dapat tercipta suatu informasi yang nantinya akan disampaikan kepada komunikan (publik). Secara tidak langsung wawasan luas dapat menujung pelaksanaan proses penyampaian informasi.

Peran humas sebagai komunikator di SMK Tunas Pemuda Tangerang diwujudkan kedalam berbagai cara maupun kegiatan kehumasan, yangnantinya kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan dalam mencapai suatu tujuan yaitu membentuk opini publik internal maupun eksternal yang positif terhadap sekolah.

1) **Peran Humas Sebagai Komunikator Untuk Publik internal**

a) **Rapat Formal**

Proses penyampaian informasi kepada publik internal sekolah dilakukan melalui rapat rutin yang diadakan menjelang awal tahun ajaran baru maupun sebelum diadakannya kegiatan Praktik Kerja Industri. Setiap rapat rutin ini harus dihadiri oleh seluruh guru, karyawan dan juga kepala sekolah.

Informasi atau hal-hal yang disampaikan dalam rapat rutin biasanya mengenai persiapan yang dilakukan dalam program penerimaan siswa baru (PSB), pembentukan panitia PSB, rapat kenaikan kelas dan sebagainya. Selain untuk membahas kegiatan- kegiatan tersebut rapat ini juga digunakan untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun yayasan.

Rapat rutin juga dijadikan media komunikasi eksternal dan internal untuk *sharing* antara guru, karyawan, dan Kepala sekolah satu sama lain serta penyampaian pendapat sebagai masukan yang berguna bagi perkembangan SMK Tunas Pemuda Tangerang nantinya. Selain rapat rutin diadakan juga rapat-rapat lainnya sebagai media penyampaian informasi humas misalnya rapat sebelum penerjnan Praktik Kerja Industri.

b) **Upacara Bendera**

Pelaksanaan komunikasi eksternal dan internal langsung kepada siswa-siswi yang dilaksanakan setelah upacara bendera pada hari senin dijadikan sebagai sarana dalam penyampaian informasi yang berupa pengumuman-pengumuman untuk publik internal sekolah khususnya seluruh siswa-siswi SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Pemilihan upacara bendera sebagai sarana dalam penyampaian informasi dirasa cukup efektif karena pada saat upacara bendera seluruh warga sekolah mengikuti kegiatan tersebut sehingga komunikasi eksternal dan internal secara langsung dapat terjadi hal tersebut dikuatkan oleh pernyataan dari KepalaSekolah SMK Tunas Pemuda Tangerang Didin Hernomo, S.Pd.,Ek berikut ini: “Penyampaian informasi kepada warga sekolah dilaksanakan melalui komunikasi eksternal dan internal secara langsung, misalnya bicara langsung kepada guru dan karyawan apabila ada informasi-informasi yang perlu disampaikan kemudian berkomunikasi eksternal dan internal langsung kepada murid pada saat upacara bendera”.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan peran humas sebagai komunikator terhadap publik internal dapat dilakukan melalui komunikasi eksternal dan internal langsung pada saat upacara bendera. Alat komunikasi eksternal dan internal yang digunakan adalah *microphone* dan *speaker* yang menujung dalam kegiatan penyampaian informasi.

c) Masa Orientasi Siswa (MOS)

Pelaksanaan peran humas sebagai penyebar informasi (komunikator) juga dilakukan melalui komunikasi eksternal dan internal langsung dengan peserta didik baru dalam kegiatan Masa Orientasi Siswa (MOS). Kegiatan MOS dilakukan setiap tahun yaitu pada saat awal masuk sekolah siswa-siswi baru. Kegiatan MOS memang diadakan khusus untuk siswa baru yaitu kelas X. Kegiatan tersebut bertujuan untuk pengenalan lebih dalam tentang SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada siswa baru, kegiatan tersebut biasanya meliputi pengenalan saranaprasarana yang dimiliki sekolah dan juga pengenalan seluruh warga sekolah lainnya.

Selain untuk adaptasi siswa baru dengan lingkungan sekolah, kegiatan MOS juga merupakan media humas dalam menyampaikan informasi, misalnya informasi tentang peraturan-peraturan sekolah yang harus ditaati oleh siswa baru. Informasi lainnya yang berkaitan dengan program-program sekolah.

2) Peran Humas Sebagai Komunikator Untuk Publik Eksternal**a) Presentasi Profil SMK Tunas Pemuda Tangerang**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kepala sekolah SMK Tunas Pemuda Tangerang Bapak Didin Hernomo, S.Pd., Ek menjelaskan bahwa pada bulan-bulan menjelang kelulusan tersebut siswa cenderung lebih antusias untuk mencari informasi mengenai sekolah lanjutan yang cocok sebagai tempat melanjutkan studinya.

Dalam melaksanakan presentasi humas membentuk sebuah tim promosi yang tergabung dalam panitia Panitia Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Tim promosi tersebut berperan sebagai komunikator untuk menyampaikan profil SMK Tunas Pemuda Tangerang. Presentasi terhadap Sekolah Menengah Pertama yang dilaksanakan mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam menarik minat calon siswa baru mendaftar di SMK Tunas Pemuda Tangerang. Hal ini terlihat dari hasil wawancara terhadap Wakasek Kehumasan Ibu Dra. Endang Pujikartini sebagai berikut: "Presentasi yang dilakukan terhadap Sekolah Menengah Pertama dilakukan menjelang Ujian Akhir Nasional memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pencarian siswa baru".

Pelaksanaan presentasi Sekolah Menengah Pertama memberikan dampak yang menguntungkan bagi SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam program penerimaan calon peserta didik baru. Hal tersebut jugadiungkapkan oleh Wakasek Kehumasan Ibu Dra. Endang Pujikartini sebagai berikut: "Salah satu usaha dalam mempromosikan SMK Tunas Pemuda Tangerang dengan presentasi ke Sekolah Menengah Pertama dan usaha tersebut mendatangkan hasil yang cukup baik".

Informasi yang disampaikan dalam presentasi meliputi visi, misi, lokasi sekolah, kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan-kegiatan lainnya di SMK Tunas Pemuda Tangerang. Selain itu kegiatan penyaluran tamatan dan informasi tata cara pendaftaran juga disampaikan. Materi presentasi tersebut kemudian dijelaskan lebih lanjut dengan teknik penyampaian menarik oleh tim promosi sehingga memberikan pengetahuan yang mendalam mengenai SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Selain program-program yang ada di sekolah informasi mengenai visi dan misi SMK Tunas Pemuda Tangerang juga disampaikan. Adapun yang menjadi visi SMK Tunas Pemuda Tangerang adalah "Menjadi SMK Swasta Kristen unggulan yang menghasilkan lulusan cerdas, kompetitif, dan berdasarkan kasih". Sedangkan misi SMK Tunas Pemuda Tangerang yaitu "Menyelenggarakan pendidikan menengah kejuruan berbasis kompetensi, dengan manajemen yang baik serta etos kerja yang produktif".

Dengan pengalaman visi dan misi sekolah maka peserta didik baru akan mengetahui arah dan tujuan yang ingin dicapai SMK Tunas Pemuda Tangerang. Usaha sekolah untuk melaksanakan presentasi ke beberapa Sekolah Menengah Pertama yang dilaksanakan pada bulan-bulan menjelang kelulusan dirasa sangat berperan penting dalam upaya memperbaiki komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang yang selama ini memang kurang mendapat perhatian dari publik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kontribusi positif yang diperoleh secara nyata yaitu siswa yang termotivasi untuk mendaftar setelah mengikuti presentasi SMK Tunas Pemuda Tangerang.

b) Try Out

Try out merupakan salah satu cara yang digunakan humas dalam melaksanakan peranannya sebagai penyampai informasi (*communicator*). Dalam kegiatan *try out* yang diadakan SMK Tunas

Pemuda Tangerang setiap tahunnya, diikuti oleh siswa-siswi Sekolah Menengah Pertama yang mencari sekolah lanjutan untuk meneruskan studinya. Siswa-siswi SMP yang mengikuti tes *try out* tersebut merupakan publik eksternal yang menjadi sasaran humas dalam penyampaian informasinya.

Dalam kegiatan tersebut selain mengikuti tes *try out* siswa-siswi SMP juga mendapatkan informasi-informasi tentang SMK Tunas Pemuda Tangerang dari guru maupun melalui pengenalan sekolah secara langsung, dan juga brosur yang diberikan kepada siswa-siswi yang mengikuti tes. Hal tersebut tampak dari pernyataan oleh Dra. Endang Pujikartini berikut:

Sekolah kami mengadakan semacam *try out* bagi siswa-siswi Sekolah Menengah Pertama yang sedang mencari sekolah lanjutan untuk melanjutkan studinya, selain mengadakan tes, kegiatan ini merupakan salah satu upaya humas dalam menyampaikan informasi melalui penyebaran brosur dan juga presentasi profil SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pengadaan *try out* bagi siswa-siswi Sekolah Menengah Pertama merupakan salah satu strategi humas dalam upaya menyampaikan informasi mengenai SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam rangka mempromosikan sekolah.

c) Rapat Wali Murid

Dalam kegiatan rapat wali murid selain penerimaan rapor juga digunakan untuk rapat dalam rangka menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kesiswaan antara lain berupa informasi mengenai standar minimal kelulusan siswa, jadwal ujian bagi siswa, informasi mengenai pembayaran, program-program sekolah, serta informasi lainnya yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Di samping itu, sekolah juga menyampaikan pesan kepada orang tua siswa melalui surat konvensional dan tatap muka secara langsung pada saat mengambil rapor. Hal-hal tersebut didukung oleh pernyataan Dra Endang Pujikartini yang mengatakan: “Penyampaian informasi juga disampaikan dalam rapat wali murid. Hal-hal yang disampaikan biasanya tentang anak-anak yang bermasalah misalnya sering tidak masuk sekolah, selain itu permasalahan administrasi siswa”.

Dalam penyampaian informasi kepada wali murid siswa, para guru yang bertugas menjalankan perannya sebagai komunikator berusaha dengan sebaik mungkin dalam penyampaiannya sertamelayani dengan baik apabila ada pendapat maupun pertanyaan dari orang tua murid. Para guru memang dihimbau dalam penyampaian informasi kepada orang tua murid dengan cara sopan dan tidak menyinggung perasaan pihak orang tua murid.

Dalam penyampaian informasi para komunikator tersebut dihimbau untuk mengaggap bahwa para orang tua murid sebagai keluarga sendiri dan memperlakukannya secara terhormat, sehingga orang tua murid merasa penting dalam kegiatan tersebut. Hal tersebut juga dinyatakan oleh kepala sekolah SMK Tunas Pemuda Tangerang Didin Hernomo, S.Pd, Ek. dari hasil wawancara sebagai berikut:

Dalam penyampaian permasalahan mengenai administrasi sekolah, saya selalu menghimbau kepada wali kelas agar dalam penyampaiannya tidak menyinggung perasaan orang tua murid, anggaplah mereka sebagai keluarga sendiri sehingga orang tua murid merasa nyaman datang ke sekolah dan tidak berpikiran bahwa sekolah mengundang mereka hanya untuk menagih uang SPP siswa.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa rapat wali murid merupakan sarana dalam penyampaian informasi humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam menjalankan perannya sebagai komunikator. Upaya humas dalam penyampaian informasi melalui rapat wali murid serta pelayanan dengan sepenuh hati terhadap wali murid siswa akan menciptakan opini publik yang positif terhadap sekolah merupakan salah satu usaha untuk membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang.

d) Kerja Sama Dengan DU/DI

Sebagai salah satu Sekolah Menengah Kejuruan bidang Bisnis Manajemen SMK Tunas Pemuda Tangerang mempunyai jalinan komunikasi eksternal dan internal dan kerjasama dengan beberapa DU/DI untuk melaksanakan Praktik Kerja Industri. Informasi-informasi yang disampaikan kepada pihak DU/DI berupa pemberitahuan (dalam bentuk surat konvensional) yang terkait dengan kegiatan pelaksanaan Kunjungan Industri dan Praktik Kerja Industri yang rutin dilaksanakansetiap tahunnya.

Informasi disampaikan sebelum diadakannya kegiatan penerjunan siswa-siswi Praktik Kerja

Industri minimal dua bulan sebelumnya. Kegiatan penyampaian informasi serta menjalin kerjasama dengan DU/DI merupakan upaya humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang.

e) Penyampaian Informasi Kepada Alumni SMK Tunas Pemuda Tangerang

Proses penyampaian informasi humas SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada publik eksternal sekolah juga ditujukan untuk paraalumni SMK Tunas Pemuda Tangerang. Penyampaian informasi kepada alumni tersebut berupa informasi-informasi mengenai lowongan pekerjaan maupun penyaluran tenaga kerja kepada instansi-instansi yang membutuhkan tenaga kerja. Hal tersebut juga dinyatakan oleh bapak Didin Hernomo, S.Pd, Ek. dalam pernyataannya berikut: "Penyampaian informasi kepada pihak eksternal juga ditujukan kepada alumni-alumni SMK Tunas Pemuda Tangerang. Apabila mereka mencari informasi kami juga membantu penyaluran tenaga kerja".

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tujuan diadakannya penyampaian informasi kepada alumni-alumni SMK Tunas Pemuda Tangerang adalah untuk membantu bagi mereka yang membutuhkan informasi tentang lapangan pekerjaan, selain itu juga untuk menjaga tali silaturahmi agar tidak putus.

f) Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Sekitar

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang berdiri ditengah-tengah masyarakat dan kelangsungan hidup suatu organisasi sekolah tidak terlepas dari adanya kerjasama serta dukungan dari masyarakat, oleh sebab itu komunikasi eksternal dan internal dengan warga sekitar sekolah perlu diperhatikan.

Menurut penjelasan dari Ibu Dra. Endang Pujikartini selaku Wakasek Kehumasan, "pesan yang disampaikan kepada masyarakat bersifat non formal, misalnya menyapa ketika berpapasan dengan warga, mengundang untuk turut serta dalam berbagai kegiatan yang diadakan sekolah, mengucapkan bela sungkawa jika ada warga sekitar meninggal dunia dan sebagainya".

g) Penyampaian Informasi Kepada Pemerintah

SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan salah satu lembaga pendidikan, maka dapat dipastikan bahwa sekolah juga melaksanakan komunikasi eksternal dan internal dengan pihak pemerintah. Informasi-informasi yang disampaikan SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada pihak pemerintah misalnya hal-hal yang terkait dengan pengajuan proposal untuk meminta bantuan berupa fasilitas guna menunjang kegiatan belajar mengajar. Permohonan ijin pelaksanaan Praktik Kerja Industri kepada Pemerintah Daerah dan instansi lainnya sebagai salah satu tempat pelaksanaan Praktik Kerja Industri, laporan kondisi fasilitas yang dimiliki sekolah, dan sebagainya.

b. Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan (*Relationship*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan kepada Kepala Sekolah, pemimpin humas dan salah satu guru SMK Tunas Pemuda Tangerang, diperoleh data bahwa SMK Tunas Pemuda Tangerang memiliki hubungan baik dengan publiknya baik internal maupun eksternal. Peran humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam membina hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal sekolah diwujudkan melalui berbagai kegiatan sebagai berikut:

1) Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan Dengan Publik Internal

a) Membentuk Ikatan Keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang

Pelaksanaan peran humas sebagai pembina hubungan dengan publik internal dilakukan melalui ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang. Hal tersebut juga dibenarkan oleh pernyataan Dra. Endang Pujikartini berikut ini: "Para guru dan karyawan membentuk sebuah ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang sebagai usaha untuk mempererat tali silaturahmi. Didalamnya terdapat berbagai kegiatan bersama seperti arisan, masak bersama dan masih banyak lagi".

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan dibentuknya ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang adalah untuk mempererat tali silaturahmi publik internal sekolah khususnya warga SMK Tunas Pemuda Tangerang kegiatan-kegiatan yang ada didalam ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang meliputi arisan bersama yang diadakan setiap sebulan sekali dan memasak bersama jika ada kegiatan lainnya yang tujuannya

adalah menjalin hubungan baik satu sama lain secara terus-menerus.

b) Perayaan Ulang Tahun SMK Tunas Pemuda Tangerang

Peran humas sebagai pembina hubungan dengan publik internal juga diwujudkan melalui kegiatan perayaan ulang tahun SMK Tunas Pemuda Tangerang pada tanggal 19 Januari. Perayaan tersebut diikuti oleh seluruh warga SMK Tunas Pemuda Tangerang. Kegiatan perayaan ulang tahun tersebut dirayakan dengan cara yang berbeda-beda disetiap tahunnya misalnya dengan mengadakan perlombaan- perlombaan antar siswa-siswi sekolah maupun guru dan karyawan, sepeda gembira dan lain sebagainya. Didin hernomo S.Pd, Ek. menambahkan pernyataan sebagai berikut: “Dalam upaya membina hubungan baik SMK Tunas Pemuda Tangerang mengadakan berbagai kegiatan untuk menunjang pelaksanaan peran humas dalam menjalin hubungan baik, diantaranya mengadakan perayaan hari ulang tahun sekolah”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kegiatanperayaan HUT SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan salah satu upaya humas untuk menjalankan perannya sebagai pembina hubungan dengan publik internal.

c) Pertandingan Olahraga

Upaya humas dalam menjalankan perannya sebagai pembinahubungan baik dengan publik internal dilaksanakan dengan kegiatan seperti mengadakan pertandingan-pertandingan olahraga antara guru, siswa-siswi dan karyawan.

Pertandingan olahraga yang biasa diadakan meliputi pertandingan bola voli, pertandingan basket, futsal dan lain sebagainya. Pertandingan olahraga tersebut diadakan pada acara- acara tertentu seperti pada perayaan HUT SMK Tunas Pemuda Tangerang, perayaan HUT pada tanggal 17 Agustus, Paskah dll.Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Dra. Endang Pujikartini berikut ini: “Upaya humas dalam menjalankan perannya sebagaipembina hubungan baik salah satunya dengan mengadakan turnamen-turnamen atau pertandingan-pertandingan yang diikuti guru dan siswa-siswi serta warga SMK Tunas Pemuda Tangerang lainnya.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa kegiatan- kegiatan pertandingan yang diadakan SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan upaya humas dalam menjalankan peranannya sebagai pembina hubungan (*relationship*) dalam rangka membangun komunikasi eksternal dan internal positip SMK Tunas Pemuda Tangerang.

2) Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan Dengan Publik Eksternal

a) Kegiatan Turnamen

Dalam menjalankan peranannya sebagai pembina hubungan, humas SMK Tunas Pemuda Tangerang mengadakan kegiatan yang melibatkan eksternal sekolah yaitu mengadakan turnamen-turnamen yang diikuti oleh masyarakat sekitar seperti pertandingan voli, sepak bola.

Kegiatan tersebut diadakan sebagai wujud perayaan untuk memperingati HUT Kemerdekan RI atau perayaan hari jadi SMK Tunas Pemuda Tangerang. Selain untuk memperingati hari-hari penting, kegiatan turnamen tersebut diadakan dalam upaya membina hubungan baik antara sekolah dengan publik eksternal sekaligus dalam rangka membentuk opini publik yang positif terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang.

b) Bazar Murah

Bazar diadakan SMK Tunas Pemuda Tangerang pada saat-saattertentu misalnya pada saat perayaan hari raya ulang tahun SMK Tunas Pemuda Tangerang dan hari raya paskah. Selain sebagai sarana humas dalam membina hubungan dengan publik eksternal, kegiatan bazar tersebut juga merupakan salah satu upaya mengembangkan kemampuan maupun keterampilan dari yang dimiliki siswa-siswiSMK Tunas Pemuda Tangerang, karena memang SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan sekolah kejuruan bidang Bisnis Manajemen.

c) Menjaln Kerjasama dengan DU/DI

Kegiatan humas dalam menjalankan peranannya sebagai pembina hubungan dilaksanakan dengan menjalin hubungan kerjasama dengan DU/DI terutama hubungan dalam praktik kerja industri (PRAKERIN). Sebagai Sekolah Menengah Kejuruan Bidang Bisnis Manajemen memang SMK Tunas Pemuda Tangerang mempunyai hubungan kerjasama

dengan pihak eksternal yaitu instansi-instansi (DU/DI).

Instansi tersebut meliputi instansi untuk program keahlian Akuntansi yaitu PT. Mirota Nayan, PT, ALFA Relatindo (Carrefour), Penerbit Percetakan Kanisius. Untuk program keahlian Administrasi Perkantoran meliputi KPPD Kota Tangerang, BKD Tangerang, Biro Organisasi Kantor Kepatihan, BPAD Tangerang, PT Serassi Auto Raya/TRAC, KUD Surorejo, PT Nasmoco Tangerang. Berikutnya untuk program keahlian Multimedia meliputi CV DIGINET MEDIA, BTKP, X CODE FILM, STIE YKPN, MM Computer, MOVIE BOX, POLISENI.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam melaksanakan peranannya sebagai pembina hubungan (*relationship*) mempunyai instansi untuk menjalin kerjasama dalam praktik kerja industri siswa-siswi SMK Tunas Pemuda Tangerang.

c. Peran Humas Sebagai *back up management*

Humas SMK Tunas Pemuda Tangerang berperan sebagai penunjang atau pendukung keberhasilan manajemen secara keseluruhan. Keberhasilan tugas-tugas yang dilakukan humas, akan menentukan sukses atau tidaknya misi dari SMK Tunas Pemuda Tangerang. Peranan *back up management* bertujuan untuk menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik yang dilaksanakan oleh humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dengan DU/DI. Kegiatan pendukung yang dilaksanakan oleh humas SMK Tunas Pemuda Tangerang yaitu:

- 1) Humas mengadakan kerjasama dengan SMP untuk mengadakan presentasi sekolah
- 2) Humas melaksanakan beberapa promosi kepada pihak DUDI yang diajak bekerjasama.
- 3) Humas melaksanakan penyaluran lulusan ke beberapa instansi DUDI yang diajak kerjasama agar penyerapan lulusan siap kerja berjalan lancar.

Setelah program kerja pendukung sudah dipersiapkan maka langkah berikutnya adalah pihak humas sekolah memberikan sosialisasi dan promosi sebaik mungkin untuk menyalurkan lulusan ke DUDI. Peran humas sebagai *back up management* yaitu peran humas melekat pada fungsi manajemen, dalam aktivitas atau operasionalnya dikenal dengan proses humas yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasian eksternal dan internal (*communicating*) dan pengevaluasian (*evaluating*).

Manajemen humas berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi eksternal dan internal yang disponsori oleh organisasi. Bentuk kegiatan komunikasi eksternal dan internal dapat berupa penerbitan brosur, pertemuan-pertemuan kelompok kecil sampai pada kegiatan yang sangat kompleks seperti konferensi pers.

d. Peran Humas Sebagai Pembentuk Komunikasi eksternal dan internal (*Corporate image*)

Peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal (*Corporate image*) merupakan peran humas SMK Tunas Pemuda Tangerang yang bertujuan untuk membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah dimata publiknya diwujudkan melalui berbagai kegiatan diantaranya sebagai berikut:

1) Peran Humas Sebagai Pembentuk Komunikasi eksternal dan internal Untuk Publik Internal

a) Menciptakan Suasana Kondusif di Sekolah

Peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal mempunyai teknik tersendiri untuk membentuk opini publik yang positif terhadap sekolah khususnya publik internal. Seperti terlihat dari hasil wawancara kepada Bapak Didin Hernomo S.Pd, Ek. selaku kepala sekolah berikut ini:

Dalam membentuk opini publik yang positif sekolah mempunyai teknik yaitu dengan menciptakan suasana yang kondusif di lingkungan sekolah, agar mereka melihat bahwa oh ternyata SMK Tunas Pemuda Tangerang itu seperti ini dalam pelaksanaan kegiatannya, sehingga mereka akan memandang positif sekolah.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal sekolah dilakukan dengan cara menciptakan suasana kondisi yang kondusif di lingkungan sekolah. Dengan suasana atau kondisi yang kondusif di sekolah maka siswa-siswi serta warga sekolah lainnya akan merasa

nyaman dalam menjalankan tugas dan kewajibannya masing-masing, dengan rasa nyaman yang mereka rasakan maka dengan sendirinya mereka akan terbentuk informasi-informasi yang menguntungkan pihak sekolah, mereka akan menceritakan, memberikan kesan-kesan kepada publik yang positif tentang SMK Tunas Pemuda Tangerang.

b) Pelayanan Terhadap Publik

Bentuk pelayanan yang berkaitan memberi dan melayani dipilih humas SMK Tunas Pemuda Tangerang sebagai salah satu upaya untuk membentuk komunikasi eksternal dan internal positif sekolah. Hal tersebut dinyatakan oleh Dra. Endang Pujikartini berikut ini:

Saya selalu menghimbau kepada seluruh guru dan karyawan agar mereka dalam menjalankan tugas dan kewajibannya kepada publik, untuk mengkiatkan dan memberi dan melayani publik dengan sepenuh hati, sehingga publik tidak beranggapan bahwa sekolah erat kaitannya dengan masalah pembiayaan saja. Akan tetapi lebih ke dalam bentuk pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam rangka menjalankan peranannya sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal sekolah humas mewujudkannya melalui pelayanan dengan kiat memberi dan melayani dengan sepenuh hati.

c) Meningkatkan Kualitas Pendidikan dan Kinerja Guru

Dalam pelaksanaan peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal sekolah juga diwujudkan melalui peningkatan kualitas kinerja guru dan karyawan. Dengan meningkatkan kualitas pendidikan dan mengajar guru melalui penataan maupun diklat-diklat yang ada, dimaksudkan agar kinerja guru dapat secara maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

Kinerja guru dan karyawan secara maksimal dapat dilihat dan dirasakan publik internal maupun eksternal melalui bentuk pelaksanaan tanggungjawab dan pelayanannya terhadap publik, misalnya datang ke sekolah tepat waktu, guru tidak pernah bolos dalam mengajar, disiplin, hal tersebut dapat membuat publik percaya bahwa sekolah mempunyai kualitas yang baik. Hal tersebut merupakan salah satu upaya humas dalam rangka menciptakan kepercayaan publik terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam rangka membentuk komunikasi eksternal dan internal sekolah yang positif di mata publiknya.

2) Peran Humas Sebagai Pembentuk Komunikasi eksternal dan internal Untuk Publik Eksternal

a) Bakti Sosial

Kegiatan humas dalam menjalankan perannya sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal positif SMK Tunas Pemuda Tangerang diwujudkan melalui bakti sosial dengan masyarakat kegiatan tersebut dimaksudkan humas untuk menunjukkan partisipasi warga sekolah dalam kegiatan kemasyarakatan dalam upaya membantuk opini publik yang positif.

Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan mengirimkan partisipasi siswa-siswi SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam kegiatan-kegiatan bakti sosial yang diadakan masyarakat. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Bapak Didin Hernomo, S.Pd, Ek. sebagai berikut: "Kami juga sering mengirimkan siswa-siswi SMK Tunas Pemuda Tangerang untuk berpartisipasi dalam kegiatan bakti sosial di dalam masyarakat. Hal tersebut dilaksanakan terkait dengan peran humas dalam membentuk komunikasi eksternal dan internal positif sekolah di mata masyarakat".

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa partisipasi SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam kegiatan bakti sosial di dalam masyarakat merupakan salah satu upaya humas dalam menciptakan opini publik yang positif khususnya publik eksternal yaitu masyarakat.

b) Partisipasi Dalam Kegiatan Masyarakat

Upaya humas dalam melaksanakan perannya sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal positif SMK Tunas Pemuda Tangerang juga diwujudkan melalui partisipasi sekolah ke dalam berbagai macam kegiatan kemasyarakatan. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi partisipasi dalam perayaan HUT RI di dalam masyarakat, Bakti sosial,

mengunjungi warga yang terkena musibah, turut berbelas sungkawa apabila ada warga masyarakat yang meninggal,

Partisipasi dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan dirasa cukup efektif untuk membentuk komunikasi eksternal dan internal positif sekolah, karena dengan partisipasi dalam kegiatan-kegiatan tersebut, masyarakat akan melihat tujuan baik dari sekolah dan tentunya publik juga akan mempunyai opini yang positif terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang.

e. Penggunaan Media Komunikasi eksternal dan internal

Pelaksanaan peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang tidak terlepas dari media komunikasi eksternal dan internal yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kehumasan. Dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatannya, humas SMK Tunas Pemuda Tangerang menggunakan beberapa macam media komunikasi eksternal dan internal baik media cetak maupun elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, diketahui bahwa humas SMK Tunas Pemuda Tangerang menggunakan beberapa jenis media komunikasi eksternal dan internal dalam melaksanakan kegiatannya baik media komunikasi eksternal dan internal secara langsung maupun tidak langsung. Pemilihan media komunikasi eksternal dan internal humas disesuaikan dengan waktu, biaya, khalayak sasaran, serta kemampuan menjangkau khalayak sasaran.

a) Media Komunikasi eksternal dan internal Langsung

Media komunikasi eksternal dan internal langsung yang digunakan humas SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada publiknya berupa kegiatan-kegiatan diantaranya: rapat-rapat formal, pekan pendidikan, hari ulang tahun sekolah, presentasi profil sekolah, bazaar, kunjungan industri, try out, dan kegiatan turnamen.

b) Media Komunikasi eksternal dan internal Tidak Langsung

Media komunikasi eksternal dan internal tidak langsung meliputi media elektronik dan media cetak, diantaranya:

(1) Booklet

Booklet dibuat setiap tahunnya untuk disebarakan kepada publik internal maupun eksternal pada saat bulan-bulan menjelang ujian akhir nasional terutama kepada Sekolah Menengah Pertama ketika melaksanakan presentasi. Tujuan digunakannya booklet sebagai media promosi kepada calon siswa baru adalah menarik minat siswa baru mendaftar ke SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Pesan pada booklet bersifat informasi yang ditujukan kepada publik. Isi booklet mengandung informasi yang terdiri dari sejarah sekolah, profil sekolah meliputi: tanggal berdiri, Program Studi Keahlian yang ditawarkan, visi, misi, lokasi sekolah, fasilitas sekolah, staf pengajar, presentasi sekolah, kegiatan kesiswaan, bursa kerja khusus, dan informasi mengenai tanggal pendaftaran.

Dalam isi booklet, sekolah juga menyisipkan beberapa gambar mengenai laboratorium mengetik, laboratorium komputer dan internet, laboratorium bahasa, laboratorium perkantoran, laboratorium multimedia, dan juga denah lokasi SMK Tunas Pemuda Tangerang yang strategis terletak dilingkungan perkotaan.

(2) Kalender

Selain booklet humas SMK Tunas Pemuda Tangerang juga mencetak kalender untuk dibagikan kepada guru/karyawan, siswa, masyarakat sekitar, SMP yang dikunjungi ketika presentasi, biasanya kalender menjelang awal tahun baru. Kalender yang dicetak berbentuk kalender dinding, pemilihan kalender sebagai media komunikasi eksternal dan internal humas bertujuan untuk mensosialisasikan sekolah agar lebih mengenal SMK Tunas Pemuda Tangerang. Adapun informasi yang disisipkan sekolah dalam kalender

meliputi: program keahlian SMK Tunas Pemuda Tangerang, alamat sekolah dan gambar sekolah.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa SMK Tunas Pemuda Tangerang menggunakan kalender sebagai salah satu media komunikasi eksternal dan internal humas dalam upaya

mempromosikan sekolah. Selain dapat memberikan informasi kalender juga berguna bagi pihak-pihak yang menerimanya.

(3) Brosur

Brosur merupakan salah satu media humas dalam melaksanakan kegiatannya. Pembuatan brosur dilakukan setiap satu tahun sekali. Menjelang kelulusan siswa-siswi Sekolah Menengah Pertama (SMP). Khalayak sasarannya dalam penyebaran brosur ini adalah publik pada umumnya dan terutama siswa-siswi SMP yang akan lulus.

(4) Poster dan Spanduk

Selain brosur yang digunakan humas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya, poster juga menjadi media dalam kegiatan promosi sekolah. Poster SMK Tunas Pemuda Tangerang memuat informasi berupa syarat-syarat pendaftaran bagi siswa baru biasanya disebarakan menjelang kelulusan siswa Sekolah Menengah Pertama. Selain poster berisi informasi mengenai syarat-syarat penerimaan siswa baru juga disisipkan gambar-gambar mengenai kegiatan-kegiatan kesiswaan dan presentasi siswa. Tujuan dari penyisipan informasi gambar tersebut merupakan upaya humas untuk membentuk opini publik yang positif serta menarik minat masyarakat. Selain poster juga digunakan spanduk sebagai media komunikasi eksternal dan internal humas kepada publiknya.

(5) Telepon

Telepon merupakan salah satu media komunikasi eksternal dan internal humas SMK Tunas Pemuda Tangerang yang digunakan untuk menyampaikan dan menerima pesan singkat dan bersipat tidak langsung, adapun nomor telepon SMK Tunas Pemuda Tangerang adalah (0274) 523567.

(6) Surat Resmi

Surat resmi digunakan sebagai media dalam berkomunikasi eksternal dan internal ketika pesan yang disampaikan merupakan informasi yang formal. SMK Tunas Pemuda Tangerang menggunakan surat resmi untuk berkomunikasi eksternal dan internal dengan pemerintah, DU/DI dan orang tua siswa, Dinas Pendidikan dan Yayasan Sekolah.

(7) E-mail

Humas SMK Tunas Pemuda Tangerang juga menggunakan email untuk berkomunikasi eksternal dan internal dengan pihak publiknya. Email SMK Tunas Pemuda Tangerang yaitu smk_bosa@yahoo.com.

(8) Website

Untuk meningkatkan kredibilitas sekolah di mata publik, humas SMK Tunas Pemuda Tangerang juga menggunakan website. Website SMK Tunas Pemuda Tangerang adalah www.smkbopkri1jogja.sch.id

B. Pembahasan

1. Peran Humas sebagai *Communicator*

Peran humas sebagai communicator merupakan peran humas dalam menyampaikan informasi kepada publiknya. Didalam proses komunikasi eksternal dan internal terdapat komponen-komponen komunikasi eksternal dan internal yaitu: komunikator, pesan, media komunikasi eksternal dan internal, komunikan dan umpan balik (*feed back*). Humas disini menjalankan peran dari satu komponen komunikasi eksternal dan internal tersebut yaitu sebagai komunikator.

Peran humas sebagai komunikator dapat dikatakan berhasil apabila dapat menunjukan kredibilitas atau kepercayaan kepada publiknya. Humas dalam menjalankan perannya sebagai komunikator harus tampak adanya kejujuran serta keterbukan dan konsistensi terhadap informasi yang disampaikan agar memperoleh kepercayaan dari publik internal maupun eksternal, yang berpengaruh terhadap opini publik yang positif terhadap sekolah.

Penyampaian informasi ditujukan kepada publik internal dan eksternal sebagai sasaran humas. Publik internal adalah masyarakat yang berada didalam lingkungan sekolah yaitu seluruh warga SMK Tunas Pemuda Tangerang. Sedangkan publik eksternal adalah masyarakat luar maupun pihak-pihak terkait atau yang mempunyai hubungan dengan SMK Tunas Pemuda Tangerang.

a. Peran Humas sebagai Komunikator untuk Publik Internal

1) **Rapat Formal**

Proses penyampaian informasi kepada publik internal sekolah dilakukan melalui rapat rutin yang diadakan menjelang awal tahun ajaran baru maupun sebelum diadakannya kegiatan Praktik Kerja Industri. Informasi atau hal-hal yang disampaikan dalam rapat rutin biasanya mengenai persiapan yang dilakukan dalam program penerimaan siswa baru (PSB), pembentukan panitia PSB, rapat kenaikan kelas dan sebagainya. Selain untuk membahas kegiatan-kegiatan tersebut rapat ini juga digunakan untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan pemerintah pusat maupun oleh yayasan.

2) **Upacara bendera**

Selain rapat rutin upacara bendera setiap hari senin juga dijadikan sebagai sarana dalam penyampaian informasi kepada publik internal sekolah khususnya kepada siswa-siswi SMK Tunas Pemuda Tangerang. Informasi-informasi yang disampaikan berupa pengumuman yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar (KBM) yang disampaikan setelah upacara bendera selesai.

3) **Masa Orientasi Siswa**

Pelaksanaan peran humas sebagai penyebar informasi (komunikator) juga dilakukan melalui komunikasi eksternal dan internal langsung dengan siswa baru dalam kegiatan Masa Orientasi Siswa (MOS). Kegiatan MOS dilaksanakan setiap tahun yaitu pada saat awal masuk sekolah siswa-siswi baru.

Kegiatan MOS diadakan dengan tujuan untuk pengenalan lebih dalam tentang SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada murid baru, kegiatan tersebut biasanya meliputi pengenalan sarana prasarana yang dimiliki sekolah dan juga pengenalan seluruh warga sekolah lainnya.

b. Peran Humas sebagai Komunikator untuk Publik Eksternal

1) **Presentasi Profil SMK Tunas Pemuda Tangerang**

Penyampaian informasi kepada pihak eksternal sekolah dilaksanakan melalui komunikasi eksternal dan internal eksternal dalam upaya membentuk komunikasi eksternal dan internal positif SMK Tunas Pemuda Tangerang yang diawali dengan memperkenalkan profil sekolah berupa presentasi kepada pihak eksternal khususnya siswa Sekolah Menengah Pertama. Presentasi dilaksanakan menjelang Ujian Akhir Nasional. (UAN). Siswa Sekolah Menengah Pertama.

Informasi yang disampaikan dalam presentasi meliputi visi, misi, lokasi sekolah, fasilitas sekolah, staf pengajar, prestasi sekolah, kegiatan ekstrakurikuler, dan kegiatan-kegiatan lainnya di SMK Tunas Pemuda Tangerang. Selain itu kegiatan penyaluran tamatan, dan informasi tata cara pendaftaran juga disampaikan.

2) **Try Out**

Try out merupakan salah satu cara yang digunakan humas dalam melaksanakan perannya sebagai penyampai informasi (*communicator*).

Dalam kegiatan tersebut selain mengikuti tes *try out* siswa-siswi SMP juga mendapatkan informasi-informasi tentang SMK Tunas Pemuda Tangerang dari guru maupun melalui pengenalan sekolah secara langsung, dan juga brosur yang diberikan kepada siswa-siswi yang mengikuti tes.

3) **Rapat Wali Murid**

Perwujudan kegiatan humas dalam perannya sebagai komunikator atau penyampai informasi kepada publik, khususnya publik eksternal sekolah dilaksanakan melalui kegiatan berkomunikasi eksternal dan internal dengan orang tua murid. Kegiatan penyampaian informasi dalam wali murid dilaksanakan pada saat rapat wali murid.

Dalam kegiatan tersebut selain penerimaan rapor juga digunakan untuk rapat dalam rangka menyampaikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kesiswaan antara lain berupa informasi mengenai standar minimal kelulusan siswa, jadwal ujian bagi siswa,

informasi mengenai pembayaran, program-program sekolah, serta informasi lainnya yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah.

4) **Kerja Sama Dengan DU/DI**

Sebagai salah satu Sekolah Menengah Kejuruan bidang Bisnis Manajemen, SMK Tunas Pemuda Tangerang mempunyai jalinan komunikasi eksternal dan internal dan kerjasama dengan beberapa DU/DI berupa pemberitahuan (dalam bentuk surat konvensional) yang terkait dengan

kegiatan Pelaksanaan Kunjungan Industri dan Praktik Kerja Industri yang rutin dilaksanakan setiap tahunnya.

5) **Penyampaian Informasi Kepada Alumni SMK Tunas Pemuda Tangerang**

Sekolah sebagai lembaga pendidikan tentunya menghasilkan lulusan yang terampil dan siap terjun dalam lapangan pekerjaan, proses penyampaian informasi humas SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada publik eksternal sekolah juga ditujukan untuk para alumni SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Penyampaian informasi kepada alumni tersebut berupa informasi-informasi mengenai lowongan pekerjaan maupun penyaluran tenaga kerja kepada instansi-instansi yang membutuhkan tenaga kerja.

6) **Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Sekitar**

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang berdiri ditengah-tengah masyarakat dan kelangsungan hidup suatu organisasi sekolah tidak terlepas dari adanya kerjasama serta dukungan dari masyarakat, oleh sebab itu komunikasi eksternal dan internal dengan warga sekitar sekolah perlu diperhatikan.

Informasi yang disampaikan kepada masyarakat bersifat non formal, misalnya menyapa ketika berpapasan dengan warga, mengundang untuk turut serta dalam berbagai kegiatan yang diadakan sekolah, mengucapkan bela sungkawa jika ada warga sekitar yang meninggal dunia dan sebagainya.

7) **Penyampaian Informasi Kepada Pemerintah**

SMK Tunas Pemuda Tangerang merupakan salah satu lembaga pendidikan, maka dapat dipastikan bahwa sekolah juga melaksanakan komunikasi eksternal dan internal dengan pihak pemerintah. Informasi-informasi yang disampaikan SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada pihak pemerintah misalnya hal-hal yang terkait dengan pengajuan proposal untuk meminta bantuan berupa fasilitas guna menunjang kegiatan belajar mengajar, permohonan izin pelaksanaan Praktik Kerja Industri kepada Pemerintah Daerah dan instansi lainnya, laporan kondisi fasilitas yang dimiliki sekolah, dan sebagainya. Dari pembahasan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa informasi yang diberikan SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada publik eksternal hanya bersifat informatif.

Penyampaian informasi humas sebagai komunikator terbatas pada informasi kondisi dan profil sekolah saja, tujuannya agar pihak eksternal dapat mengenal SMK Tunas Pemuda Tangerang. Informasi yang disampaikan belum mengandung informasi yang bersifat persuasif berupa ajakan untuk membangun komunikasi eksternal dan internal positif SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Dipandang dari kurang efektifnya humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam menjalankan perannya sebagai komunikator sebaiknya sekolah menggunakan teknik penyampaian informasi yang bersifat persuasif dan disesuaikan dengan kebutuhan informasi dan perkembangan yang terjadi dengan memperhatikan isu-isu yang sedang berkembang dimasyarakat. Disamping itu informasi-informasi yang bersifat persuasif akan lebih tepat digunakan karena tujuan dari pelaksanaan penyampaian informasi kepada publik eksternal sekolah adalah sebagai suatu himbauan atau ajakan untuk membentuk opini publik yang positif dalam rangka membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Berdasarkan penjelasan di atas, informasi-informasi yang disampaikan humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam peranannya sebagai komunikator bersifat informatif. Melihat kenyataan tersebut kurang optimalnya peran humas SMK Tunas Pemuda Tangerang sebagai komunikator dalam upaya membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah, maka kurang sesuai apabila informasi yang disampaikan kepada publik eksternal hanya bersifat

informatif saja. Seharusnya informasi yang disampaikan juga bersifat persuasif agar publik eksternal tergerak untuk memberikan dukungan bagi kegiatan yang dilaksanakan sekolah. Disamping itu perlu adanya perancangan informasi yang akan disampaikan agar mampu menarik minat dan memotivasi publik.

2. Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan (*Relationship*)

Peran humas sebagai pembina hubungan (*relationship*) merupakan upaya untuk menjalin hubungan baik serta kerjasama dengan publik, dalam rangka menciptakan opini publik yang positif terhadap sekolah. Menjalinkan hubungan sangat penting dalam kaitannya dengan pembentukan komunikasi eksternal dan internal positif sekolah. Hubungan yang baik dengan publik internal maupun eksternal sekolah merupakan langkah awal untuk selanjutnya menjalin kerjasama dalam rangka melaksanakan kegiatan-kegiatan kehumasana SMK Tunas Pemuda Tangerang untuk membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah.

Hubungan yang baik dengan pihak DU/DI yang ditandai dengan terjalinnya kerjasama dalam kegiatan praktik kerja industri. Hubungan baik dengan wali murid terlihat dalam komunikasi eksternal dan internal rutin yang diadakan SMK Tunas Pemuda Tangerang melalui rapat kenaikan kelas, pengambilan rapot siswa dan kegiatan lainnya, serta tidak pernah terjadi adanya konflik maupun complain yang diberikan wali murid kepada SMK Tunas Pemuda Tangerang.

Selain hubungan yang harmonis yang terjalin dengan pihak sekolah, SMK Tunas Pemuda Tangerang juga memiliki hubungan yang baik dengan pihak internal sekolah, hal tersebut terlihat dengan adanya silaturahmi yang terjalin antara warga sekolah satu sama lain, baik antara guru dengan karyawan, guru dengan siswa, dan karyawan dengan siswa. Hubungan yang baik terjalin antara guru karyawan terhadap siswa, terlihat dengan adanya keakraban serta rasa hormat yang diberikan siswa-siswi kepada guru maupun karyawan SMK Tunas Pemuda Tangerang.

SMK Tunas Pemuda Tangerang selain menjalin hubungan yang harmonis dengan publiknya baik publik internal maupun eksternal sekolah. Sekolah juga memiliki hubungan yang harmonis dengan pihak-pihak lain seperti terjalinnya hubungan yang baik dengan pihak yayasan sekolah, hubungan baik yang masih terjalin sampai sekarang dengan alumni terlihat bahwa SMK TUNAS PEMUDA Tangerang masih memberikan informasi-informasi tentang lowongan pekerjaan kepada alumni.

SMK Tunas Pemuda Tangerang juga memiliki hubungan baik dengan pemerintah dan juga pers sebagai media humas, hal ini terlihat dengan SMK Tunas Pemuda Tangerang menggunakan jasa pers seperti promosi sekolah melalui radio, televisi maupun surat kabar. Peran humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dalam membina hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal sekolah diwujudkan melalui berbagai kegiatan. Hubungan yang terjalin dalam publik internal meliputi hubungan antara kepala sekolah dengan guru, kepala sekolah dengan siswa, kepala sekolah dengan tata usaha, guru dengan guru, guru dengan siswa, guru dengan tata usaha dan siswa dengan tata usaha. Sedangkan hubungan yang terjalin dengan publik eksternal sekolah meliputi komunikasi eksternal dan internal yang terjalin antara sekolah dengan masyarakat, yakni orang tua atau wali siswa, masyarakat pada umumnya, instansi pasangan (DU/DI), pemerintah serta pihak yayasan.

a. Peran Humas Sebagai Pembina Hubungan Dengan Publik Internal

1) Membentuk Ikatan Keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang

Pelaksanaan peran humas sebagai Pembina hubungan dengan public internal sebuah ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang. kegiatan-kegiatan yang ada didalam ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang meliputi arisan bersama yang diadakan setiap sebulan sekali dan memasak bersama jika ada kegiatan lainnya yang tujuannya adalah menjalin hubungan baik satu sama lain secara terus-menerus.

3. Peran Humas Sebagai Pembentuk Komunikasi eksternal dan internal (*Corporate Image*)

Peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal (*Corporate image*) merupakan peran humas SMK Tunas Pemuda Tangerang yang bertujuan untuk membangun komunikasi eksternal dan internal sekolah dimata publiknya. Proses Komunikasi eksternal dan internal yang dilaksanakan humas SMK Tunas Pemuda Tangerang dengan pihak internal maupun eksternal bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dalam

rangka membentuk opini publik yang positif terhadap SMK Tunas Pemuda Tangerang guna mendukung eksistensinya.

Komunikasi eksternal dan internal merupakan suatu yang abstrak namun dampaknya dapat dirasakan secara nyata. Komunikasi eksternal dan internal positif SMK Tunas Pemuda Tangerang dapat mendorong pihak-pihak eksternal maupun internal untuk memberikan dukungan dalam rangka pencapaian tujuan serata visi misi sekolah. Dengan komunikasi eksternal dan internal positif yang dimiliki, diharapkan agar publik dapat memberikan dukungan bagi kelangsungan organisasi yang bersangkutan. Komunikasi eksternal dan internal sekolah terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang, oleh karena itu jika sekolah menginginkan komunikasi eksternal dan internal yang positif dari publiknya, maka sekolah tersebut terlebih dahulu harus memberikan pengetahuan dan informasi secara detail kepada publiknya.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa SMK Tunas Pemuda Tangerang berusaha untuk mensosialisasikan memperkenalkan kepada publik internal maupun eksternal sekolah, sehingga publik mengetahui keberadaan serta menambah pengetahuan masyarakat mengenai SMK Tunas Pemuda Tangerang. Sekolah mengharapkan dengan adanya pengetahuan publik mengenai SMK Tunas Pemuda Tangerang, selanjutnya dapat terbentuk opini publik yang positif terhadap sekolah yang nantinya akan berdampak pada komunikasi eksternal dan internal sekolah yang positif pula.

a. Peran Humas Sebagai Pembentuk Komunikasi eksternal dan internal Untuk Publik Internal

1) Menciptakan Suasana Kondusif di Sekolah

Peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal mempunyai teknik tersendiri untuk membentuk opini publik yang positif terhadap sekolah khususnya publik internal. Dengan suasana atau kondisi yang kondusif di sekolah maka siswa-siwi serta warga sekolah lainnya akan merasa nyaman dalam menjalankan tugas dan kewajibannya masing-masing, dengan rasa nyaman yang mereka rasakan maka dengan sendirinya mereka akan terbentuk menjadi informasi-informasi yang menguntungkan pihak sekolah, mereka akan menceritakan, memberikan kesan-kesan kepada publik yang positif tentang SMK Tunas Pemuda Tangerang.

2) Pelayanan Terhadap Publik

Bentuk pelayanan yang berkaitan memberi dan melayani dipilih humas SMK Tunas Pemuda Tangerang sebagai salah satu upaya untuk membentuk komunikasi eksternal dan internal positif sekolah. Pelayanan yang diberikan sekolah terhadap publiknya akan sangat mempengaruhi dalam pembentukan komunikasi eksternal dan internal sekolah. Kiat yang dihimbau oleh Kepala SMK Tunas Pemuda Tangerang untuk dijalankan oleh semua warga sekolah sangatlah penting dalam rangka melaksanakan peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal sekolah dalam rangka membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang.

3) Meningkatkan Kualitas Pendidikan dan Kinerja Guru

Dalam pelaksanaan peran humas sebagai pembentuk komunikasi eksternal dan internal sekolah juga diwujudkan melalui peningkatan kualitas kinerja guru dan karyawan. Dengan meningkatkan kualitas pendidikan dan mengajar guru melalui penataan maupun diklat-diklat yang ada, dimaksudkan agar kinerja guru dapat secara maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut merupakan salah satu upaya humas dalam rangka menciptakan kepercayaan publik terhadap SMK TUNAS PEMUDA

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Tangerang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran humas dalam rangka membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik yakni: 1) peran humas sebagai komunikator publik internal melalui rapat formal, upacara bendera dan masa orientasi siswa sedangkan untuk publik eksternal melalui presentasi profil sekolah, *try out*, rapat wali murid, kerjasama dengan DU/DI, penyampaian informasi pada alumni sekolah, penyampaian informasi masyarakat dan pemerintah, 2) peran humas sebagai pembina hubungan (*relationship*) untuk publik internal melalui membentuk ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang, perayaan hari raya paskah dan perayaan HUT sekolah dan pertandingan olahraga sedangkan untuk publik eksternal melalui Kegiatan turnamen, bazar murah dan menjalin kerjasama dengan DU/DI, 3) peran humas sebagai *back up management* yaitu humas mengadakan kerjasama dengan SMP untuk mengadakan presentasi sekolah, humas melaksanakan beberapa promosi kepada pihak DU/DI yang diajak bekerjasama, humas melaksanakan penyaluran lulusan ke beberapa instansi DUDI yang diajak kerjasama agar penyerapan lulusan siap kerja berjalan lancar. 4) peran humas sebagai pembentuk Komunikasi eksternal dan internal (*Corporate Image*) untuk publik internal dengan menciptakan suasana kondusif di sekolah, pelayanan terhadap publik, meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru, sedangkan untuk publik eksternal melalui bakti sosial dan partisipasi dengan kegiatan masyarakat.
2. Media yang digunakan humas dalam rangka membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang melalui media komunikasi eksternal dan internal langsung dan media komunikasi eksternal dan internal tidak langsung. Media komunikasi eksternal dan internal langsung yang digunakan humas SMK Tunas Pemuda Tangerang kepada publik berupa kegiatan-kegiatan diantaranya: rapat formal, hari ulang tahun sekolah, presentasi profil sekolah, bazar, kunjungan industri, *try out*, membentuk ikatan keluarga SMK Tunas Pemuda Tangerang dan turnamen. Sementara media komunikasi eksternal dan internal tidak langsung meliputi media elektronik dan media cetak, diantaranya: 1) media elektronik: Telepon, e-mail dan fax. 2) media cetak: surat resmi, poster, surat kabar, booklet, brosur, baliho, spanduk, kalender.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan peran humas dalam rangka membangun komunikasi eksternal dan internal SMK Tunas Pemuda Tangerang secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Hal ini mengandung implikasi bahwa peran humas sangat penting bagi sekolah karena humas berperan dalam menumbuhkan hubungan yang positif dengan publiknya baik internal maupun eksternal, sehingga tercipta opini publik yang menguntungkan sekolah terkait. Melalui peran humas yang optimal, maka dapat membangun komunikasi eksternal dan internal positif sekolah di mata masyarakat.

C. Saran

Setelah melaksanakan penelitian mengenai peran humas dalam membangun komunikasi eksternal dan internal Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Tangerang, maka disarankan sebagai berikut:

1. Kepada pengurus humas SMK Tunas Pemuda Tangerang
 - a. Hendaknya peran humas dapat terus ditingkatkan dalam membangun komunikasi eksternal dan internal yang positif bagi SMK Tunas Pemuda Tangerang dengan cara

bagian humas dalam pelayanan publik, baik internal maupun eksternal lebih responsif dan informatif terhadap isu-isu negatif yang dapat menciptakan komunikasi eksternal dan internal negatif di mata masyarakat. Selain itu penggunaan komunikasi eksternal dan internal humas yang sudah ada tidak hanya menampilkan sisi informatif saja tetapi juga menekankan sisi persuasif, sehingga banyak siswa SMP yang tertarik untuk mendaftar di SMK Tunas Pemuda Tangerang.

- b. SMK Tunas Pemuda Tangerang sebaiknya memfungsikan *website* yang telah dibuat secara optimal dan selalu mengupdate informasinya sebagai media sosialisai dan informasi kepada publiknya.
- c.
- d. Sebaiknya dalam penggunaan media komunikasi eksternal dan internal humas yang berbentuk cetak, SMK Tunas Pemuda Tangerang memberikan informasi tidak hanya yang bersifat informatif saja tetapi dimasukkan unsur persuasif untuk menarik minat publik

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro (2002). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara. Frida Kusumastuti (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Firsan Nova (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Hanni Permana. (2010). *Aktivitas Kehumasan di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul Dalam Rangka Membangun Komunikasi eksternal dan internal Positif Pemerintah Daerah*. Skripsi. Tangerng: FISE UNY.

Rachmadi.F (1996). *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Gramedia.

_____ (1992). *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Gramedia.

Rosady Ruslan (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

_____ (2008). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi eksternal dan internal* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Septi Wuri Handayani. (2009). *Pelaksanaan Fungsi Public Relations Dalam Rangka Membangun Komunikasi eksternal dan internal Positif Rumah Sakit Islam Tangerang PDHI*. Skripsi. Tangerng: FISE UNY.

Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. (2008). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto (2008). *Manajemen Pendidikan*. Tangerng: Aditya Media bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)Universitas Negeri Tangerng (UNY).

Suryosubroto (2001). *Humas Dalam Dunia Pendidikan*. Tangerng: Mitra Gama Widya.

Suranto AW (2005). *Komunikasi eksternal dan internal Perkantoran*. Tangerng: Media Wacana.

_____ (2010). *Komunikasi eksternal dan internal Sosial Budaya*.
Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tedi Eko Nartanto. (2009). *Aktivitas Humas Dalam Rangka Membangun Komunikasi eksternal dan internal Partai Golongan Karya (GOLKAR)*. Skripsi. Tangerang: FISE UNY.

Tim Penyusun Buku Pedoman Tugas Akhir Edisi Tahun 2011. (2011). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Universitas Negeri Tangerng april 2011*. Tangerng.

Tim Penyusun KBBI (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tri Astuti Puji Lestari. (2011). *Manajemen Public Relation Dalam Rangka Membangun Komunikasi eksternal dan internal Positif Bank Syariah Barokah Dana Sejahtera (BDS)*.