

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Melalui proses penelitian ditemukan bahwa program manajemen humas “Javadharna” lembaga sukamaju memiliki empat kegiatan yang berjalan bersama di perannya dalam peningkatan keterlibatan orang tua siswa. Kegiatan pertama adalah Konsultasi awal yang dilaksanakan bersama calon pelanggan melalui model komunikasi transaksional dengan pendekatan persuasif edukatif, dengan tujuan pelayanan, pencitraan dan akuisisi. Hasil penelitian menunjukkan respon positif dari mayoritas responden, bahkan walaupun ada sebagian orang tua yang tidak mengikuti kegiatan ini namun penelitian menunjukkan 100% persetujuan dengan alasan mereka memiliki kesempatan untuk mengetahui lembaga lebih jauh sebelum *enrollment*. Sehubungan dengan keterlibatan orang tua, kegiatan ini menjadi ajakan (*invitation*) lanjutan dari pihak lembaga kepada calon pelanggan untuk secara langsung terlibat dalam perencanaan pembelajaran anak kedepannya karena kedatangan orang tua ke lembaga pun sudah menjadi salah satu indikator adanya keterlibatan.

Kegiatan humas kedua adalah Sistem Kartu yang merupakan mekanisme pelaporan harian dari pihak lembaga kepada orang tua siswa melalui pemberian kartu berwarna kepada anak pada akhir pelajaran setiap pertemuan. Kegiatan ini juga merupakan bentuk ajakan dari lembaga pada orang tua untuk terlibat dalam perkembangan dan proses belajar anak. Dari sisi manajemen, bentuk pelaporan ini juga menjadi bagian dari evaluasi standar pelaksanaan kegiatan untuk mengetahui sejauh mana publik lembaga menerima kegiatan ini. Walaupun mayoritas orang tua menyetujui pentingnya kegiatan ini namun tingkat partisipasi keterlibatan belumlah mencapai 60%. Terlepas dari itu, sebagian orang tua mengakui hal tersebut mampu membantu mereka untuk mengawasi kegiatan belajar anak. Sehingga, kegiatan ini masih dapat dilaksanakan setidaknya sampai pihak lembaga menemukan alternatif yang lebih dapat diterima.

Jeannie SF, 2018

ANALISIS PROGRAM MANAJEMEN HUMAS “JAVADHARNA” DALAM MENINGKATKAN KETERLIBATAN ORANG TUA SISWA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kegiatan humas ketiga adalah ACCI (*Accessibility, Communication, Coordination, and Integration*), kegiatan ini mengedepankan proses interaksi dan komunikasi antara lembaga dan publik (orang tua), kegiatan ini terdiri dari dua bentuk komunikasi yakni: 1) komunikasi tatap muka dimana orang tua membuat perjanjian dengan lembaga untuk melakukan pertemuan; 2) komunikasi melalui media, dimana orang tua dapat secara langsung menghubungi pemilik atau lembaga melalui WhatsApp. ACCI ini merupakan salah satu kegiatan dengan fungsi korektif di lembaga, karena adanya kemudahan akses bagi publik untuk melakukan komunikasi baik dengan tujuan *inquiry, complain, request*, atau *objection*. Hasil penelitian menunjukkan adanya minat yang besar dari publik terhadap kegiatan ini, namun terdapat beberapa hal yang tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang berhubungan dengan kecenderungan proaktif lembaga. Ini menyebabkan publik merasa tidak perlu menghubungi karena pihak lembaga akan terlebih dahulu menghubungi jika diperlukan. Pada satu sisi, hal ini menunjukkan kepercayaan publik terhadap lembaga, namun dari sisi keterlibatan orang tua menunjukkan kegagalan. Selain dari ini hasil penelitian pun mengindikasikan perlunya meningkatkan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman.

Kegiatan terakhir adalah instagram yang menjadi sebaran informasi lomba serta selebrasi siswa lembaga. Orang tua menyetujui keefektifan dan kefisiensian cara namun tidak semua orang tua menggunakannya, hal ini terlihat dari jumlah follower yang ada.

5.2 Implikasi

Keberhasilan Konsultasi awal didukung oleh pelaksananya yg merupakan manager sekaligus pemilik lembaga bersangkutan karena keberhasilan kegiatan ini memerlukan pelaksana yang memahami organisasi dari hulu-hilir lembaga, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, bisa mensintesa 'on going' komunikasi lalu mengaplikasikannya, mampu menjadi 'service provider' yang baik, bisa mengaplikasikan sedikit psikologi dasar, dan beretika. Dengan demikian permasalahan replikasi berada di sudut pandang HRD sehingga perlu pertimbangan pengurangan

Jeannie SF, 2018

ANALISIS PROGRAM MANAJEMEN HUMAS "JAVADHARNA" DALAM MENINGKATKAN KETERLIBATAN ORANG TUA SISWA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan pembagian tanggung jawab saat didelegasikan agar 'job description' lebih 'attainable'. Terlihat bahwa kegiatan ini lebih mudah dilaksanakan pada organisasi skala kecil dimana kemungkinan seorang staff memahami organisasi keseluruhan lebih mungkin dari di organisasi besar.

Kegagalan sistem kartu untuk mencapai 60% perubahan perilaku orang tua siswa menunjukkan panjangnya proses antara pemahaman dan perilaku. Dengan demikian organisasi yang ingin menggunakan kegiatan ini perlu memikirkan sosialisasi kegiatan yang kontinu dengan penggunaan teknik komunikasi persuasif. Kegiatan ini memiliki prasyarat yang harus dipersiapkan dahulu sebelum sistem kartu dapat diterapkan, diantaranya organisasi harus telah memiliki sistem informasi internal yang sudah berjalan dengan baik sehingga pelaksana dapat mengambil keputusan cepat dan bertanggung jawab. Keberhasilan kegiatan tanpa melakukan kegiatan prasyarat terlihat 'abysmal'.

Kegiatan ACCI juga gagal mencapai acuan 60% untuk mengubah perilaku dengan penyebab yang sama dengan kegiatan sebelumnya, namun agar pelanggan dapat membutuhkan kegiatan ini dan menyadari mengapa ini penting maka mereka harus diberi kesempatan memanfaatkan dan meresapi fungsinya. Untuk itu maka pemilik ataupun staff yang bertanggung jawab atas kegiatan ini harus mampu mengurangi kecenderungan tindakan proaktif secara bijaksana. Permasalahan di kegiatan ini juga terletak pada prasyarat sistem komunikasi internal organisasi harus sudah baik dan pendefinisian 'job desk' dan pendelegasian pada staff yang tepat agar fungsi kegiatan tercapai dan berjalan lancar.

Kegiatan IG sesuai dengan karakter komunikasi massa yang searah dimana untuk menjalankan fungsinya komunikasi tidak berkewajiban membuat respon. Gaya hidup masyarakat kekinian membuat kegiatan IG sebagai 'tool' yang mudah diterima oleh publik dan cukup *fashionable*. Pengerjaannya pun cukup sederhana dan dapat di replika oleh semua organisasi.

5.3 Rekomendasi

Kegiatan konsultasi awal cocok dipakai pada organisasi jasa skala kecil dengan waktu respon pendek terhadap permintaan pelanggannya karena sifatnya yang multi fungsi baik sebagai alat akuisisi, pencitraan, maupun pelayanan bagi lembaga. Kegiatan ini berhasil bekerja sebagai ujung tombak sebuah organisasi. Namun masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kemungkinan pendelegasian dan mekanisme pendelegasian deskripsi pekerjaan kepada staff-staff tertentu sehingga kegiatan manajemen tidak selalu terpusat pada pimpinan.

Kegiatan sistem kartu memerlukan usaha besar pada pelaksanaannya karena sebagai *support* kegiatan dibutuhkan aktifitas penilaian (*judgemental*) rutin yang bisa diandalkan sekaligus koordinasi komunikasi internal yang terorganisir dengan baik. Dengan kata lain, koordinasi di dalam lembaga menjadi bagian yang tidak terelakan untuk menciptakan efektivitas program ke luar lembaga. Sehubungan dengan itu, penelitian mengenai strategi manajemen publik internal lembaga menjadi salah satu kesempatan untuk menunjang hasil penelitian ini.

Kegiatan ACCI memiliki karakter serupa dengan sistem kartu namun berbentuk komunikasi transaksional konvensional, tindakan selanjutnya yang perlu dipikirkan adalah kemungkinan kegiatan ini dilaksanakan oleh staff pengganti. Jika hal ini tidak memungkinkan, maka penelaahan selanjutnya adalah masih layakkah kegiatan ini untuk dilanjutkan. Namun, dilihat dari fungsi kegiatan yang memiliki inti komunikasi sebagai bagian penting dalam humas, maka diperlukan alternatif sehingga kegiatan tersebut mampu dilaksanakan oleh staff pengganti. Demi mendukung kegiatan ini, aspek yang masih harus dipelajari kembali adalah strategi dan mekanisme pembagian kerja kegiatan komunikasi dan koordinasi dengan publik secara efektif dan sederhana sehingga mampu dilakukan secara mandiri oleh staff, namun tetap mengarah pada tujuan serupa.

Gaya hidup masyarakat kekinian membuat kegiatan Instagram sebagai alat pencapaian, pengetahuan, dan pemahaman akan berjalan baik di organisasi apapun selama ada staff yang bertanggung jawab atas maintenance

Jeannie SF, 2018

ANALISIS PROGRAM MANAJEMEN HUMAS "JAVADHARNA" DALAM MENINGKATKAN KETERLIBATAN ORANG TUA SISWA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

nya. Dengan demikian kegiatan ini bisa direkomendasikan untuk semua skala organisasi.

Secara keseluruhan, kelemahan dari kegiatan-kegiatan ini adalah aspek komunikasi dan sosialisasi, dimana melalui penelitian ini terbukti bahwa exposure yang kurang terhadap informasi secara signifikan berdampak kepada inisiasi partisipasi aktif publik. Untuk mendukung dan memperluas signifikansi penelitian, kajian yang mungkin mampu diteliti adalah manajemen distribusi informasi serta strategi penyampaiannya informasi kepada publik, khususnya di bidang pendidikan.

Garis besar penelitian yang dapat terlihat adalah bahwa keterlibatan orang tua menjadi salah satu komoditas yang tidak berbentuk dalam pendidikan dan terbukti menjadi salah satu elemen dalam kesuksesan pembelajaran yang berujung pada *human capital*, dimana partisipasi orang tua secara positif meningkatkan prestasi dan motivasi belajar anak, yang berdampak pada pembentukan generasi yang lebih cakap dan lebih jauh menjadi tonggak kesejahteraan secara keseluruhan; sehingga, keterlibatan orang tua sangat layak untuk diperhatikan. Namun, beberapa penelitian keterlibatan orang tua di Asia pun menunjukkan perbedaan bentuk keterlibatan orang tua yang diinginkan pihak sekolah dari sekolah di Negara barat, sehingga perlu penelitian lanjutan atas seperti apa keterlibatan orang tua yang diinginkan para pendidik di Indonesia yang dilanjutkan dengan penelitian terkait manajemen implementasi dan strategi keterlibatan orang tua yang diinginkan, sehingga dapat muncul sesuai harapan. Diharapkan hasil penelitian selanjutnya akan mampu menutupi dan mengisi kekosongan tersebut.