

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPILIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data pada BAB IV, maka dapat disimpulkan beberapa hal mengenai manajemen hubungan masyarakat dalam membangun citra dan loyalitas konsumen pendidikan di SD Plus 2 Al-Muhajirin Purwakarta yakni sebagai berikut:

1. Konsep manajemen humas secara umumnya pada SD Plus 2 Al-Muhajirin Purwakarta dapat dipahami secara baik oleh seluruh civitas akademik. Wakasek humas, Kepala Sekolah, juga guru pada sekolah tersebut memahami bahwa konsep manajemen humas merupakan kegiatan merencanakan, melaksanakan serta mengevaluasi sebuah program atau kegiatan yang melibatkan antara hubungan sekolah dengan sesama pengajar atau staff, kemudian peserta didik beserta orang tuanya, dengan yayasan, bersama lembaga mitra dan masyarakat pada umumnya. Selaras dengan hal itu, humas SD Plus 2 Al-Muhajirin Purwakarta telah melakukan implementasi konsep manajemen humas ini dengan tahapan manajemen yang mana didalamnya terdapat proses Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Evaluasi.
  - a) Ditinjau dari fungsi dan proses perencanaannya, manajemen humas pada SD Plus 2 Al-Muhajirin Purwakarta diawali dengan analisis masalah dan kebutuhan yang ada pada lingkungan sekolah. Humas merancangny menjadi sebuah rencana kegiatan atau program. Kemudian setelah mengetahui adanya beberapa masalah dan kebutuhan humas berkoordinasi dan berkomunikasi juga melakukan musyawarah bersama dengan berbagai pihak dalam sebuah rapat kerja untuk memutuskan rencana kegiatan apa saja yang akan dilakukan selama satu tahun kedepan serta menjadikannya rancangan tersebut sebagai acuan dalam menyusun manajemen humas di SD Plus 2 Al-Muhajirin.

b) Pengorganisasian

Pada tahap ini Kepala Sekolah SD Plus 2 Al-Muhajirin melakukan penempatan dan penyusunan SDM yang terlibat dalam sebuah kelompok kerjasama, yang mana tujuan dari pengorganisasian ini dilakukan untuk menata dan mengatur orang-orang yang akan bertanggung jawab dalam melakukan hak dan kewajibannya terhadap visi misi dan tujuan sekolah yang telah ditetapkan. Pada tahap ini semua orang memiliki porsi dan tanggung jawab masing-masing, sehingga tidak terjadi tumpang tindih saat pelaksanaannya. Fungsi pengorganisasian juga bersinggungan erat dengan fungsi perencanaan, dimana melalui proses ini pihak sekolah melakukan proses seleksi dan penetapan karyawan yang sesuai dengan kualifikasi yang distandarkan oleh pihak sekolah dan yayasan. Sehingga SDM yang terlibat dapat sesuai dengan syarat dan kebutuhan sekolah. Selain itu, manajemen humas SD Plus 2 Al-Muhajirin juga diatur dan dilaksanakan sesuai dengan struktur organisasi yang ada, namun dalam penataan dan pengaturan manajemennya masih perlu dioptimalkan lagi karena hal tersebut merupakan salah satu masalah yang senantiasa membutuhkan perhatian khusus dalam rangka pemecahannya sehingga efektivitas, efisiensi dan rasionalitas dapat terwujud sebagaimana yang telah diharapkan semua anggota.

c) Pelaksanaan

Sementara itu, saat program atau kegiatan sudah selesai dirancang kemudian penunjukkan SDM telah diatur, maka humas di SD Plus 2 Al-Muhajirin melaksanakan manajemennya secara bersinergi dengan banyak pihak. Baik pihak internal maupun pihak eksternal. Seperti tercermin dalam kegiatan Rapat kerja, Rapat bersama orangtua, Sosialisasi PPDB, *Home Visit*, Santunan anak yatim dan dhuafa, Kerja sama dengan lembaga Pemerintahan maupun Swasta dan Mitra Sekolah lainnya baik yang di dalam maupun di luar negeri. Pelaksanaan ini juga tentunya terjadi karena adanya komunikasi

dengan baik antara pihak sekolah dengan konsumen pendidikan. Adapun proses komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan tatap muka maupun melalui penggunaan media sosial sekolah.

d) Evaluasi

Fungsi ini menjadi fungsi terakhir dari rangkaian manajemen humas, dimana dalam proses evaluasi pihak sekolah yang diwakilkan oleh Kepala Sekolah akan melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja humas dan bidang lainnya dalam berbagai kegiatan baik itu yang sifatnya harian, mingguan, kemudian bulanan bahkan hingga tahunan. Kepala Sekolah juga bisa melakukan pengawasan dan evaluasi secara terjadwal maupun insidental. Hal itu menyesuaikan dari *urgency* sebuah keadaan. Adapun pihak SD Plus 2 Al-Muhajirin melakukan tindakan evaluasi secara terstruktur berupa adanya penyampaian saran atau masukan pada saat *briefing* harian dan dari jurnal-jurnal kinerja setiap divisinya yang telah disusun selama seminggu saat *management meeting*, lalu pada penyerahan LPJ pada Rapat Koordinasi atau Rapat Kerja. Sejalan dengan hal itu manajemen humas di SD Plus 2 Al-Muhajirin telah dikategorikan baik karena nampak dari sinergitas atau *team work solid* antar semua pihak (Kepala Sekolah, Wakasek Humas, Guru, Orangtua peserta didik, Komite dan *Stakeholder* terkait).

2. Konsep manajemen humas dalam membangun citra dan loyalitas

Kesan positif dan adanya komitmen untuk loyal pada SD Plus 2 Al-Muhajirin Purwakarta yang dimiliki oleh warga sekolah, orang tua peserta didik dan masyarakat bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal itu dapat terbentuk karena adanya humas yang telah melakukan perannya sebagai komunikator publik internal maupun eksternal. Humas juga memunculkan adanya pengakuan secara langsung dari orang tua peserta didik terhadap kinerjanya, kemudian faktor lainnya yang mendukung citra sekolah bagus adalah adanya pernyataan dari orang tua peserta didik selaku konsumen pendidikan yang melakukan *brand image mouth of words* bahwa keramahan guru, kepala sekolah dan staff kepada mereka selaku konsumen

pendidikan sangat terasa. Kemudian pelayanan yang baik dari sekolah juga menjadi alasan lainnya, kesan pemimpin yang ramah juga menjadi nilai plus, ditambah banyaknya prestasi yang sudah dicapai, program-program unggulan yang dapat menghadirkan lulusan yang berkualitas sehingga mendorong orang tua peserta didik khususnya untuk ikut berperan aktif pada program sekolah yang melibatkan orang tua seperti halnya dalam kegiatan *market day*, *online* kajian, bazar, bakti sosial dan masih banyak program lainnya. Hal itu juga mendorong para orang tua peserta didik untuk melakukan tindakan persuasif dan promosi pada pihak eksternal agar dapat menyekolahkan anaknya di SD Plus 2 Al-Muhajirin tanpa ada intruksi ataupun paksaan dari sekolah, sehingga menimbulkan minat peserta didik tiap tahunnya meningkat. Mereka juga percaya bahwa untuk menjangkau informasi sekolah dapat dilakukan dengan mudah karena *website* dan akun media sosial resmi sekolah akan selalu memberikan *update* kegiatan, lalu *sharing* informasi atau kata-kata bijak, prestasi yang mereka dapat juga hal-hal yang berkaitan dengan profil sekolah lainnya, dengan kata lain bahwa citra dan loyalitas konsumen pendidikan pada SD Plus 2 Al-Muhajirin didapatkan dengan adanya manajemen humas yang dapat mengakomodir *stakeholder* di dalamnya melalui sebuah komunikasi yang efektif dan sesuai dengan arahan Kepala Sekolah selaku pimpinan. Hal itu menjadi langkah efektif bahwa media yang digunakan humas dalam upaya membangun citra dan loyalitas telah teroganisir secara baik. Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Manajemen humas dalam membangun citra dan loyalitas di SD Plus 2 Al-Muhajirin secara keseluruhan sudah dikategorikan berjalan dengan baik.

## 5.2 Implikasi

Dengan memperhatikan kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa peran manajemen humas dalam membangun citra dan loyalitas konsumen di SD Plus 2 Al-Muhajirin secara keseluruhan sudah baik. Dengan demikian hal

ini menandakan bahwa peran humas sangatlah penting dalam dunia

pendidikan, khususnya untuk sebuah sekolah. Karena, humas berperan dalam menciptakan hubungan yang baik pada berbagai pihak (internal maupun eksternal). Kepala Sekolah perlu memperhatikan dan melakukan pembinaan terhadap humas dan tenaga sekolah lainnya dalam melakukan sebuah manajemen. Karena pentingnya seorang pemimpin yang demokratis dan partisipatif dalam hal ini akan memudahkan pengelolaan kegiatan manajemen, demi terciptanya hubungan yang baik dan kerjasama yang optimal antar unit sebuah organisasi pada lembaga pendidikan sehingga dengan adanya kesan positif dan loyalitas dari konsumen pendidikan akan menimbulkan opini publik yang menguntungkan bagi pihak sekolah. Selaras dengan hal tersebut pentingnya peran dan manajemen humas yang optimal, maka dapat membangun citra positif sekolah di mata masyarakat.

### 5.3 Rekomendasi

Untuk meningkatkan hal-hal yang dipandang masih belum optimal serta mengatasi beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi dikemukakan beberapa saran.

1. Kepada wakasek humas di SD Plus 2 Al-Muhajirin diharapkan dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam menjalin kerjasama dan pelayanan publik, baik internal maupun eksternal. Kemudian lebih responsif dan informatif terhadap isu-isu negatif yang dapat menciptakan citra negatif sekolah di mata masyarakat. Proses komunikasi humas yang sudah ada dapat optimalkan tidak hanya pada sisi informatif saja tetapi juga optimalisasi untuk sisi persuasifnya. Selain itu penggunaan media komunikasinya, bisa dengan menambahkan media yang menunjang lainnya seperti halnya pada penggunaan *podcast*. Untuk itu humas perlu mengikuti kegiatan atau pelatihan yang didalamnya terdapat *upgrade* informasi mengenai pemaksimalan fungsi teknologi yang dapat memaksimalkan fungsi dari *public relations* itu sendiri.

2. Kepada Kepala Sekolah di SD Plus 2 Al-Muhajirin agar membantu wakasek humas dalam menambah SDM humas yang memiliki *concern* pada bidang *public relations*. Sehingga tugas humas yang banyak bisa terlaksana secara fokus, efektif dan efisien. Selain itu, Kepala Sekolah juga dianjurkan untuk mengikutsertakan humas pada kegiatan atau pelatihan yang didalamnya terdapat *upgrade* informasi mengenai pemaksimalan fungsi teknologi yang dapat memaksimalkan fungsi dari *public relations* itu sendiri. Terakhir, mengoptimalkan sinergitas yang sudah terjalin dengan berbagai pihak baik internal atau eksternal yang di dalam maupun luar negeri.

3. Kepada Kepala Sekolah lainnya agar dapat mengarahkan dan memberikan saran terhadap keberadaan humas di sebuah sekolah. Mengingat pentingnya manajemen humas selaku komunikator publik internal dan eksternal, sehingga kedepannya dapat menarik citra positif dan loyalitas dari konsumen pendidikan.

4. Kepada Komite Sekolah yang berperan dalam penyambung lidah antara orang tua peserta didik maupun masyarakat lainnya. Maka perlu dimaksimalkan lagi jaringan mitra yang lebih luas, karena itu komite sekolah masih perlu lebih membuka diri melalui pengadaan sarana komunikasi yang lebih canggih, seperti *email*, dan pengadaan situs di internet.

5. Kepada pihak Lembaga dalam hal ini sebagai pihak yang turut serta dalam menggalang dana untuk penyelenggaraan pendidikan dan menampung aspirasi, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan perlu ditingkatkan lagi dalam hal membangun jaringan yang lebih luas juga memfasilitasi sekolah dalam peningkatan sarana dan prasana yang menunjang dalam kegiatan sekolah.

6. Sebagai bentuk pengembangan ilmu, tesis ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan khususnya mengenai Manajemen humas dalam membangun citra dan loyalitas. Dimana untuk membangun citra sekolah perlu adanya manajemen sekolah yang baik dan manajemen humas

yang terorganisir. Maka bagi peneliti perlu adanya penelitian lanjutan agar faktor yang dapat mendukung dan menghambat dapat diungkap lebih jauh lagi sehingga hasil analisisnya dapat dievaluasi secara menyeluruh.