

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan zaman yang begitu pesat akan diikuti oleh perkembangan intensitas komunikasi yang kini menjadi kebutuhan utama manusia saat ini. Akses terhadap komunikasi yang nyaris tanpa hambatan memungkinkan setiap individu dimanapun mereka berada untuk terhubung secara langsung. Komunikasi pada dasarnya adalah pengiriman pesan antara dua orang atau lebih yang sifatnya adalah timbal balik antara masing-masing pihak. Seiring dengan kemajuan teknologi, batasan antar individu dalam berkomunikasi nyaris hilang, membuka ruang baru bagi berbagai bentuk interaksi sosial, termasuk di bidang hubungan masyarakat atau *Public Relations*.

Dalam cabang komunikasi ada *Public Relations* atau hubungan masyarakat yang bisanya disingkat menjadi humas. Humas adalah bentuk komunikasi dua arah yang ditujukan untuk mendapatkan umpan balik atas apa yang telah dikomunikasikan. Menurut Frazier, hubungan masyarakat dapat dipahami sebagai suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan komunikasi dua arah dengan publiknya dan berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.¹ Sementara itu, Jefkins menjelaskan bahwa hubungan masyarakat adalah rangkuman keseluruhan komunikasi yang terencana, baik internal dan eksternal, antara suatu organisasi dengan semua publiknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.²

Selanjutnya, menurut Abdurrahman, hubungan masyarakat mempunyai dua arti yaitu sebagai teknik komunikasi dan sebagai metode komunikasi. Penggunaan teori dan metode hubungan masyarakat seperti jurnalistik, propaganda, periklanan, dan publisitas bertujuan untuk memunculkan pengertian, dukungan, dan meningkatkan kepercayaan publik, baik secara internal maupun eksternal.³

¹ Zainal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 46.

² *Ibid.* hlm. 46.

³ *Ibid.* hlm. 47

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa hubungan masyarakat atau humas adalah bentuk komunikasi yang digunakan untuk menciptakan suatu pemahaman yang sama kepada publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi. Hubungan masyarakat memiliki posisi penting dalam suatu organisasi. Sesuai dengan namanya, hubungan masyarakat bertanggung jawab dalam membangun komunikasi yang baik antara organisasi dengan publik. Hal ini menjadi penting karena salah satu faktor kemajuan organisasi adalah keterlibatan dan kepercayaan publik. Publik yang aktif dapat memberikan pengaruh dan berbagai masukan yang dapat dipertimbangkan oleh organisasi.

Kepercayaan publik adalah keyakinan atau kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada suatu institusi, organisasi, atau lembaga. Kepercayaan publik adalah sesuatu yang bersifat dinamis dan harus dikelola, karena kepercayaan bukanlah suatu hal yang datang dengan sendirinya.⁴ Kepercayaan dapat dari harapan publik terhadap lembaga, apabila harapan publik tidak sesuai dengan kenyataan maka akan timbul ketidakpercayaan publik. Hilangnya kepercayaan publik bisa menyebabkan turunnya reputasi suatu lembaga. Penelitian oleh Zulfihikmayanti dkk menyebutkan bahwa kepercayaan publik memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kepercayaan publik mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak di kabupaten Mamuju.⁵

Kepercayaan publik terhadap lembaga tersusun dari informasi-informasi yang membentuk citra lembaga tersebut. Apabila ada kekurangan informasi di dalamnya, lembaga tersebut bisa disalahpahami. Hal ini juga berlaku pada institusi pendidikan, dimana citra yang dimilikinya haruslah positif untuk menggambarkan bahwa lembaga pendidikan tersebut dapat dipercaya publik. Ketika harapan publik sesuai dengan kenyataan maka publik akan semakin percaya pada lembaga tersebut. Namun, sering kali terjadi pelanggaran yang dilakukan dalam lembaga pendidikan sehingga mencoreng citra baik yang ada. Bahkan dalam kasus terburuk, kepercayaan yang telah dibangun selama ini dapat menurun dan membutuhkan kerja lebih untuk memulihkannya.

⁴ Zulfihikmayanti Ibrahim, Muh. Akmal Ibrahim, Syahribulan, “*Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”, YUME: Journal of Management, Vol. 3 No. 2, 2020, hlm 81.

⁵ *Ibid.* hlm. 91.

Dalam menghadapi krisis kepercayaan publik akibat terjadinya pelanggaran di lingkungan lembaga pendidikan, peran hubungan masyarakat (humas) menjadi sangat strategis dan tidak dapat diabaikan. Humas berfungsi dalam menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga dengan publik, internal maupun eksternal, dalam memberikan pengertian yang akan menguntungkan lembaga.⁶

Salah satu contoh terjadinya krisis kepercayaan publik adalah isu terjadinya perundungan di pesantren. Penelitian oleh Jauhari menggambarkan salah satu krisis di dunia pendidikan yaitu isu perundungan di lembaga pendidikan karakter islami yaitu pesantren.⁷ Realitas pemberitaan isu perundungan tersebut berpotensi menciptakan krisis kepercayaan publik terhadap pesantren. Pesantren selalu diyakini sebagai lembaga pendidikan Islam yang bertujuan membangun pembentukan karakter pada siswa. Krisis kepercayaan akibat berita ini harus dihadapi oleh masing-masing pondok pesantren di Indonesia karena berpotensi meluasnya konflik di seluruh Indonesia. Pada saat ini, fungsi hubungan masyarakat atau humas sebagai komunikator berperan dalam menghadapi terpaan isu perundungan tersebut. Melalui media digital, pemulihan citra dan kepercayaan publik terhadap pesantren dilakukan dengan tujuan menciptakan opini yang menguntungkan pesantren dan menanamkan kesan yang baik agar tercipta kembali hubungan yang saling percaya dan menghargai antar pesantren dengan publiknya.

Selain dalam penanganan krisis kepercayaan publik, peran hubungan masyarakat juga dapat dilihat dalam bentuk promosi lembaga pendidikan. Di era digital, media sosial adalah alat strategis untuk membangun citra positif lembaga pendidikan. Melalui komunikasi digital, sekolah bisa membangun citra positif, dan menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya. Penggunaan media sosial memberikan ruang bagi lembaga pendidikan untuk memperluas jangkauan informasi, meningkatkan interaksi dengan orang tua siswa dan memperkuat citra lembaga pendidikan yang inovatif dan peduli atas kebutuhan publiknya.

Penelitian oleh Lina, Zebua, dan Pohan menegaskan kembali mengenai peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra sekolah. Dalam penelitiannya,

⁶ Nurul Juandini Putri, Skripsi: “Peran Humas Dalam Mempublikasikan Kegiatan Kwartir Cabang Jakarta Selatan” (Jakarta: UM Jakarta, 2023), hlm. 11.

⁷ Minan Jauhari, (2022), “Cyber Public Relations Activities of Islamic Boarding Schools in The Middle of The Flow of Reporting on The Issue of Bullying of Santri”, *Al-Ulum*, 22(2), hlm. 322-342.

hubungan masyarakat sekolah menggunakan strategi penyelenggaraan seminar yang melibatkan orang tua dan masyarakat, promosi aktif di media sosial dan penyediaan program beasiswa bagi calon siswa dilakukan dengan tujuan membangun komunikasi yang lebih terbuka dan melibatkan partisipasi aktif masyarakat.⁸ Strategi ini berhasil meningkatkan jumlah pendaftar sekolah serta meningkatkan citra sekolah di lingkungan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga meningkatkan daya saing sekolah serta memastikan bahwa setiap informasi sekolah dapat tersampaikan dengan baik, yang pada akhirnya berhasil memperkuat SMAN 3 Kota Sungai Penuh sebagai sekolah unggulan di daerah tersebut.

Salah satu lembaga pendidikan yang termasuk unggul dan memiliki sumber daya humas yang baik adalah SMAN 70 Jakarta. Namun penelitian oleh Hamdani dkk (2024) menyebutkan bahwa sekolah ini pernah memiliki citra sebagai sekolah yang sering melakukan tawuran.⁹ Kasus tawuran yang dilakukan pada 2012 tersebut menyebabkan salah satu siswa SMAN 6 tewas. Penyebab kasus ini tidak diketahui namun banyak siswa menganggap bahwa ini telah menjadi tradisi di kedua sekolah. Pernyataan pada penelitian dikuatkan juga saat peneliti melakukan observasi awal di SMAN 70 Jakarta. Pada wawancara di Senin, 28 April 2025 Desi Purnama Kurniawati selaku Wakil Kepala Sekolah Kesiswaan dan Kehumasan saat itu menyatakan bahwa SMAN 70 dahulu dikenal dengan citranya yang suka melakukan tawuran. Namun, hal ini berhasil diperbaiki oleh humas SMAN 70 yang berhasil mengubah citra SMAN 70 menjadi sekolah berprestasi dan menjadi salah satu sekolah unggulan di Jakarta Selatan. Hal ini membuktikan bahwa peran hubungan masyarakat dalam memperbaiki citra sekolah dan mendapatkan kepercayaan publik itu penting. Penghargaan, prestasi, dan pencapaian yang diraih sekolah dan komunikasi yang mereka lakukan pada masyarakat sekitar SMAN 70 Jakarta berhasil membuat sekolah ini menghilangkan label negatif yang dimilikinya serta menjadikannya salah satu sekolah SMA favorit di wilayah Jakarta.

⁸ Resti Zantia Lina, Ali Marzuki Zebua, Muhammad Munawir Pohan, (2025), "Optimalisasi Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra dan Daya Saing Sekolah", *Jambura Journal of Educational Management*, 6(1), hlm. 164-165.

⁹ Fachmi Hamdani, dkk., (2024), "Analisis Fenomena Tawuran Antar Pelajar Dengan Teori *Differential Association*", *IKRAITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8(2), hlm. 235-245.

Pada Sabtu, 11 Desember 2023, Nasional News memberitakan salah satu kasus yang berkaitan dengan nama baik SMAN 70 Jakarta, yakni dugaan kasus perselingkuhan yang melibatkan seorang oknum guru dan dilaporkan ke Polda Metro Jaya. Secara sekilas, kasus tersebut tampak tidak memiliki keterkaitan langsung dengan kepercayaan publik terhadap institusi sekolah. Namun demikian, isu yang diangkat dalam pemberitaan tersebut memiliki implikasi yang lebih luas terhadap persepsi masyarakat, khususnya terkait kompetensi dan integritas para guru di SMAN 70 Jakarta. Dalam konteks pendidikan, guru tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai figur teladan dalam membina karakter dan moral siswa. Oleh karena itu, setiap perilaku guru yang mencuat ke ruang publik berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan orang tua dalam menitipkan anak-anak mereka kepada sekolah. Berita negatif semacam ini dapat membentuk opini publik yang meragukan profesionalisme dan kompetensi guru.

Situasi tersebut menuntut hubungan masyarakat atau humas sekolah dalam mengelola isu yang ada. Humas SMAN 70 Jakarta dituntut untuk menyampaikan klarifikasi dan menjaga objektivitas informasi, serta menegaskan bahwa tindakan oknum tidak merepresentasikan kualitas sekolah secara keseluruhan. Dengan demikian, kasus ini menjadi salah satu contoh bagaimana isu negatif dapat berdampak pada citra sekolah. Kepercayaan publik terhadap sekolah tidak hanya dibangun melalui prestasi, tetapi juga melalui integritas sumber daya manusia serta kemampuan sekolah dalam mengelola isu secara profesional dan bertanggung jawab.

Pada tahun ajaran 2023-2024, SMAN 70 Jakarta mendapatkan anugerah penghargaan atas keterbukaan publik, yang berarti dari segi keterbukaan informasi termasuk dalam pengelolaan keuangannya. Keterbukaan publik ini juga membuat sekolah ini mendapatkan kesempatan dalam uji coba program makan bergizi gratis di wilayah Jakarta. Peran serta hubungan masyarakat dalam hal ini adalah menggunakan strategi komunikasi yang efektif untuk membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pendidikan yang ditawarkan. Kegiatan-kegiatan seperti publikasi prestasi, acara-acara sekolah, dan pengelolaan media sosial sekolah dapat meningkatkan reputasi sekolah di mata publik. Namun, dalam praktiknya fungsi dan peran hubungan masyarakat di sekolah sering kali dijadikan sebagai tugas

tambahan bagi Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan atau tidak memiliki difokuskan penuh pada anggota yang sesuai.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa keterbukaan informasi serta peran aktif sekolah dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat itu sangat penting.¹⁰ Salah satu fungsi hubungan masyarakat di sekolah adalah mewujudkannya keterbukaan informasi. Misalnya dalam dunia pendidikan, apabila sebuah sekolah tidak mempublikasikan prestasinya, publik tidak akan mengetahui dan merasa tertarik kepada sekolah itu. Akibatnya, calon peserta didik yang mendaftar dapat menurun. Sebaliknya, sekolah yang secara konsisten mempublikasikan kegiatan dan keunggulannya di media akan lebih dikenal dan dipercaya oleh publik. Karena orang tua siswa akan lebih memilih sekolah yang dikenalnya.

Oleh karena itu, peran hubungan masyarakat dalam meraih kepercayaan publik bagi sekolah menjadi semakin penting. Hubungan masyarakat atau humas bukan hanya berfungsi menangani krisis yang mungkin terjadi, tetapi juga berfungsi mempublikasikan sekolah agar citra positifnya lebih dikenal di masyarakat. Mengelola kepercayaan publik melalui strategi komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan reputasi lembaga pendidikan di era modern ini. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti peran hubungan masyarakat dalam meraih kepercayaan publik. Untuk itu peneliti memilih judul **“Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meraih Kepercayaan Publik di SMAN 70 Jakarta”**.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini akan difokuskan kepada peran hubungan masyarakat di sekolah dalam meraih kepercayaan publik, dengan sub fokus yaitu: peran humas dalam meraih kepercayaan publik, tantangan yang dimiliki humas dalam meraih kepercayaan publik, serta upaya-upaya yang dilakukan humas dalam meraih kepercayaan publik.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian di atas, maka ada beberapa pertanyaan yang akan dikaji pada saat penelitian. Adapun pertanyaan penelitiannya antara lain:

1. Bagaimana peran humas dalam meraih kepercayaan publik?
2. Bagaimana tantangan yang dimiliki humas dalam meraih kepercayaan publik?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan humas dalam meraih kepercayaan publik?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis peran humas dalam meraih kepercayaan publik.
2. Untuk menganalisis tantangan yang dimiliki humas dalam meraih kepercayaan publik.
3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan humas dalam meraih kepercayaan publik.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang peran humas dalam meraih kepercayaan publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan penulis terkait peranan humas dalam meraih kepercayaan publik.

b. Bagi Program Studi Manajemen Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tentang pentingnya humas dalam pembelajaran di program studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Indonesia Universitas Negeri Jakarta.

c. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan terkait dengan peran humas dalam meraih kepercayaan publik.

