AKADEMIK E-ISSN 2774-8863
Jurnal Mahasiswa Humanis
Vol. 5, No. 1, Januari 2025

Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Loyalitas Publik di Lingkungan Sekolah Studi Literatur

Ni Luh Gede Dian Puspitasari[1], Diyah Ayu Kristianti[2], Alya Shofiyyah[3], Warman[4]
Universitas Mulawarman, Indonesia
Niluhgede1@gmail.com[1], diana.ayu21@gmail.com[2], alyashofiyah18@gmail.com[3], warman@fkip.unmul.ac.id[4]

Submitted: 18th Nov 2024 | **Edited**: 27th Dec 2024 | **Issued**: 01st Jan 2025

Cited on: Puspitasari, N. L. G. D., Kristianti, D. A., Shofiyyah, A., & Warman, W. (2025). Peran Manajemen Humas dalam Meningkatkan Loyalitas Publik di Lingkungan Sekolah Studi Literatur. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis, 5*(1), 273-280.

ABSTRACT

This research aims to examine the role of public relations management in increasing public loyalty in the school environment through a literature review. The results of the analysis show that public relations plays a strategic role as a liaison between schools and the public by focusing on information transparency, use of social media, increasing community participation, crisis management, and creating a positive image. This strategy has been proven to be able to increase public trust and support for schools, which is the main foundation for building loyalty. However, there are several challenges, such as low public relations professionalism, limited resources, and suboptimal use of technology. This literature study recommends increasing the capacity of public relations through training, optimizing digital media, and supporting school management to increase the effectiveness of the role of public relations.

Keywords: Public Relations Management, Public Loyalty, Information Disclosure, Positive Image Improvement, Community Participation, Literature Study

PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan, hubungan yang erat antara sekolah dan komunitasnya berperan penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman belajar siswa (Astuti & Putri, 2020). Manajemen humas di sekolah bertujuan membangun hubungan yang harmonis melalui komunikasi yang efektif, transparansi informasi, serta kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti siswa, orang tua, tenaga pengajar, dan masyarakat luas (Slamet, 2019). Dengan penerapan strategi humas yang baik, sekolah dapat menciptakan citra positif, memperoleh dukungan, dan membangun kepercayaan publik, yang pada akhirnya berpengaruh pada reputasi dan loyalitas jangka panjang (Wardhani & Prihantoro, 2021).

Loyalitas publik dalam konteks sekolah melibatkan dukungan moral serta partisipasi aktif dari orang tua dan masyarakat dalam mendukung program pendidikan

sekolah (Putra & Nugroho, 2022). Ketika manajemen humas mampu menjalankan strategi komunikasi yang responsif dan transparan, hubungan antara sekolah dan komunitas dapat terjalin dengan baik (Lestari, 2020). Hal ini dapat meningkatkan partisipasi orang tua dalam mendukung pendidikan anak-anak mereka sekaligus memperkuat komunitas pendidikan secara kolektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen humas dalam meningkatkan loyalitas publik di lingkungan sekolah. Dengan menganalisis strategi komunikasi yang efektif dan memahami tantangan yang dihadapi humas sekolah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai kontribusi manajemen humas dalam membangun hubungan positif antara sekolah dan komunitasnya (Rahmadhani & Wibowo, 2023).

LANDASAN TEORI

Manajemen humas di sekolah berperan dalam menjalin komunikasi yang efektif antara sekolah dengan publik, termasuk orang tua, siswa, dan masyarakat (Elyus & Sholeh, 2021). Komunikasi yang baik ini berfungsi untuk membangun kepercayaan serta meningkatkan loyalitas publik terhadap sekolah (Nugraha, 2019).

Menurut Santoso dan Putri (2022), transparansi informasi merupakan faktor utama dalam memperkuat kepercayaan publik. Dengan menyampaikan program, pencapaian, serta tantangan yang dihadapi secara jujur, sekolah dapat menciptakan hubungan yang erat dan terpercaya dengan masyarakat. Pemanfaatan media sosial juga menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan publik. Fajar dan Sunartor (2021) menyatakan bahwa media sosial memungkinkan sekolah menyebarluaskan informasi secara luas dan akurat, sekaligus membuka jalur komunikasi dua arah dengan masyarakat. Partisipasi orang tua dan masyarakat dalam kegiatan sekolah melalui media sosial dapat memperkuat loyalitas publik (Sukmawati & Arifin, 2020).

Selain itu, manajemen yang baik sangat diperlukan untuk menjaga reputasi sekolah, terutama dalam situasi krisis. Hanifa (2020) mengungkapkan bahwa respons yang cepat dan transparan dari humas sekolah dapat mengurangi dampak negatif, menunjukkan profesionalisme sekolah, dan memperkuat kepercayaan publik. Secara keseluruhan, berbagai literatur menunjukkan bahwa peran humas dalam hal transparansi

informasi, penggunaan media sosial, serta pengelolaan manajemen memiliki dampak signifikan dalam membangun loyalitas publik di lingkungan sekolah (Wardani, S. & Prihantoo , 202).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis berbagai penelitian dan literatur yang relevan terkait peran dan strategi manajemen humas dalam membangun loyalitas publik di lingkungan sekolah. Data yang digunakan berasal dari sumber sekunder, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain yang membahas manajemen humas, loyalitas publik, serta komunikasi organisasi di bidang pendidikan. Sumber-sumber literatur yang dipilih merupakan publikasi dalam lima tahun terakhir guna memastikan relevansi dan aktualitas data.

Pengumpulan data dilakukan melalui metode dokumentasi dengan mengidentifikasi, memilih, dan menganalisis referensi yang berkaitan. Pencarian data dilakukan melalui berbagai basis data akademik, seperti Google Scholar, ResearchGate, dan perpustakaan digital lainnya, untuk menemukan artikel, jurnal, dan publikasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis konten, di mana informasi dari literatur dikategorikan berdasarkan tema utama, seperti peran manajemen humas di sekolah, strategi humas dalam membangun loyalitas publik, transparansi informasi, pengelolaan media sosial dan partisipasi publik, serta manajemen krisis di sekolah. Setiap tema diuraikan dan disintesis untuk mengidentifikasi pola dan temuan utama mengenai efektivitas manajemen humas dalam meningkatkan loyalitas publik.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai referensi guna memeriksa konsistensi dan keterkaitannya (Hakim, 2019). Validitas data juga diperkuat dengan memilih literatur yang memiliki kredibilitas tinggi, seperti publikasi dari jurnal terindeks dan penerbit bereputasi.

HASIL PENELITIAN

Manajemen humas di sekolah tidak hanya berperan sebagai pengelola komunikasi, tetapi juga sebagai pembentuk citra dan penjaga kepercayaan publik. Loyalitas publik terhadap sekolah merupakan elemen penting yang mendukung keberlanjutan, reputasi, dan penerimaan program-program pendidikan. Dalam konteks ini, studi literatur bertujuan untuk memahami sejauh mana peran manajemen humas dalam meningkatkan loyalitas publik melalui berbagai strategi yang telah diterapkan di sekolah.

Peran Manajemen Humas di Sekolah

Humas memiliki fungsi utama sebagai penghubung komunikasi antara sekolah dan masyarakat. Nugraha (2019) menyatakan bahwa humas yang efektif dapat membantu sekolah dalam membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti orang tua siswa, alumni, dan pemerintah. Peran ini mencakup penyampaian informasi secara transparan, membangun citra positif, serta meningkatkan partisipasi publik dalam kegiatan sekolah.

Selain itu, menurut Sukmawati dan Arifin (2020), humas juga berperan sebagai penyampai aspirasi masyarakat. Ketika sekolah mampu memahami kebutuhan dan harapan publik, mereka dapat menciptakan program yang relevan dan mendukung peningkatan kualitas pendidikan. Hal ini secara langsung memperkuat kepercayaan masyarakat, yang menjadi fondasi penting bagi terciptanya loyalitas publik.

Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Loyalitas Publik

Berbagai strategi telah diidentifikasi dalam literatur sebagai pendekatan efektif untuk memperkuat loyalitas publik di lingkungan sekolah.

1. **Transparansi Informasi**

   Keterbukaan informasi merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Santoso dan Putri (2022) mengungkapkan bahwa masyarakat cenderung memberikan dukungan lebih besar kepada sekolah yang secara transparan menyampaikan keberhasilan, tantangan, dan kebijakan. Transparansi ini dapat dilakukan melalui laporan rutin kepada masyarakat, pengelolaan situs web sekolah, atau komunikasi langsung dalam pertemuan orang tua.

2. **Pemanfaatan Media Sosial**

   Media sosial telah menjadi alat penting dalam manajemen humas modern. Fajar dan Sunarto (2021) menekankan bahwa sekolah dapat memanfaatkan platform seperti Instagram, Facebook, atau WhatsApp untuk menyampaikan informasi secara cepat dan luas. Konten menarik, seperti pencapaian siswa atau dokumentasi kegiatan sekolah, dapat meningkatkan keterlibatan emosional masyarakat. Selain itu, media sosial memungkinkan komunikasi dua arah, yang memperkuat hubungan antara sekolah dan publik.

3. **Peningkatan Partisipasi Publik**

   Loyalitas publik sering kali berakar pada keterlibatan masyarakat dalam kegiatan sekolah. Sukmawati dan Arifin (2020) menyatakan bahwa partisipasi orang tua dalam kegiatan seperti rapat sekolah, perencanaan program, atau acara besar dapat menciptakan rasa memiliki. Ketika masyarakat merasa menjadi bagian dari sekolah, mereka cenderung lebih mendukung kebijakan dan program yang dijalankan.

4. **Pengelolaan Krisis Secara Efektif**

   Hanifa (2020) menyoroti pentingnya manajemen krisis dalam menjaga reputasi sekolah. Dalam situasi sulit, seperti konflik internal atau masalah eksternal, humas harus mampu merespons dengan cepat, jujur, dan terbuka. Pendekatan ini tidak hanya mencegah kerusakan citra, tetapi juga menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab sekolah kepada publik.

5. **Peningkatan Citra Positif**

   Citra positif menjadi kunci dalam menarik dukungan masyarakat. (Hakim, 2019) menyatakan bahwa sekolah yang secara konsisten mempromosikan nilai-nilai positif, seperti prestasi akademik, budaya sekolah, dan kontribusi sosial, lebih mampu mempertahankan loyalitas masyarakat. Humas perlu fokus pada penyebaran informasi yang mencerminkan keunggulan dan kualitas sekolah secara berkelanjutan.

Manfaat Peningkatan Loyalitas Publik bagi Sekolah

Loyalitas publik memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberlanjutan dan reputasi sekolah (Herpridjihan & Utami, 2020). Ketika masyarakat memiliki kepercayaan terhadap sekolah, dukungan mereka akan mencakup berbagai aspek,

seperti partisipasi aktif dalam kegiatan sekolah, kontribusi finansial melalui donasi, serta promosi positif kepada pihak lain (Santoso & Putri, 2022). Selain itu, loyalitas publik juga membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara sekolah dan komunitasnya, yang berperan penting dalam membangun lingkungan belajar yang kondusif (Gora, 2019).

Tantangan dalam Manajemen Humas

Meskipun terdapat berbagai strategi yang dapat diterapkan, humas sekolah menghadapi sejumlah tantangan. Hanifa (2020) mengidentifikasi keterbatasan sumber daya manusia sebagai salah satu kendala utama, di mana banyak sekolah belum memiliki tenaga humas profesional. Selain itu, kurangnya kesadaran dari manajemen sekolah tentang pentingnya peran humas juga menjadi hambatan. Sukmawati dan Arifin (2020) menambahkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal sering kali menjadi tantangan lain. Banyak sekolah belum sepenuhnya memanfaatkan media digital untuk memperluas jangkauan komunikasi mereka dengan publik.

Implikasi dan Rekomendasi

Studi literatur ini menekankan perlunya pemberdayaan humas sekolah untuk mendukung visi dan misi pendidikan pemerintah. Manajemen sekolah disarankan untuk meningkatkan pelatihan bagi staf humas agar mampu mengelola komunikasi secara profesional. Selain itu, dukungan teknologi, seperti perangkat media sosial dan platform digital, perlu diprioritaskan agar komunikasi dengan publik menjadi lebih efektif dan luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen humas memiliki peran penting dalam membangun dan memperkuat hubungan antara sekolah dengan berbagai pihak terkait, seperti siswa, orang tua, guru, dan masyarakat sekitar, diantaranya adalah:

1. Komunikasi yang Efektif

   Salah satu aspek utama dalam manajemen humas adalah komunikasi yang transparan dan efektif. Dengan menyampaikan informasi yang jelas mengenai visi, misi, dan program-program sekolah, humas dapat membangun kepercayaan dan pemahaman publik, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas.

2. Pengelolaan Citra Sekolah

   Humas berperan dalam membangun dan memelihara citra positif sekolah. Melalui berbagai aktivitas promosi dan hubungan dengan media, humas dapat memperkenalkan sekolah kepada masyarakat luas dan memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.

3. Peningkatan Keterlibatan Publik

   Keterlibatan aktif antara sekolah dengan publik, termasuk melalui acara-acara yang melibatkan orang tua dan masyarakat, dapat memperkuat rasa kepemilikan dan loyalitas terhadap sekolah. Manajemen humas berfungsi sebagai jembatan yang menyatukan berbagai elemen ini dalam suatu hubungan yang harmonis.

4. Manajemen Krisis

   Humas juga berperan dalam mengelola krisis yang mungkin terjadi di lingkungan sekolah. Penanganan masalah atau isu dengan cara yang profesional dan bijaksana akan mengurangi dampak negatif terhadap reputasi sekolah dan memastikan kepercayaan publik tetap terjaga.

5. Loyalitas Publik

   Melalui peran-peran tersebut, manajemen humas dapat meningkatkan loyalitas publik terhadap sekolah. Dengan komunikasi yang baik, citra yang positif, dan keterlibatan aktif, publik akan merasa lebih terhubung dan berkomitmen untuk mendukung perkembangan sekolah.

Manajemen humas memiliki peran strategis sebagai penghubung antara sekolah dan masyarakat, di mana transparansi informasi, komunikasi yang efektif, dan peningkatan keterlibatan publik berkontribusi dalam membangun hubungan yang harmonis serta memperkuat kepercayaan, yang menjadi fondasi utama loyalitas publik terhadap sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, W., & Putri, M. (2020). *Manajemen Humas dan Pengaruhnya Terhadap Citra Publik.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Elyus, D. S., & Sholeh, M. (2021). Strategi humas dalam meningkatkan citra sekolah di era pandemi covid 19. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, 9*(2), 281-289.

Fajar, I., & Sunarto, S. (2021). *Strategi Humas dalam Pemanfaatan Media Sosial untuk Sekolah.* Jakarta: Pustaka Edu

Gora, R., & S Sos, M. M. (2019). *Riset kualitatif public relations*. Jakad Media Publishing.

Hakim, M. N. (2019). Manajemen hubungan masyarakat dalam mengembangkan lembaga pendidikan (studi kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto). *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *4*(1), 121-139.

Hanifa, T. (2020). *Pengelolaan Krisis di Lingkungan Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Herpridjihan, S. B., & Utami, L. S. S. (2020). Analisis Employee Relations melalui Training dalam Membangun Loyalitas Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi Teknik PT. Pelita Air Service). *Prologia*, *4*(2), 303-309.

Lestari, A. (2020). *Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Keterlibatan Orang Tua di Sekolah.* Jakarta: Pustaka Edu.

Nugraha, R. (2019). *Membangun Hubungan dengan Masyarakat Melalui Program Humas Sekolah.* Semarang: Reka Cipta

Putra, R, & Nugroho, F. (2022). *Pentingnya Manajemen Humas di Dunia Pendidikan:* Teori dan Praktik. Bandung: Alfabeta

Ramadhani. S., & Wibowo, T. (2023). *Membangun Reputasi Sekolah melalui Manajemen Humas yang Efektif.* Surabaya: Graha Ilmu

Santoso, B., & Putri, L. (2022). *Transparansi dan keterbukaan Informasi sebagai Strategi Humas di Sekolah.* Yogyakarta: Deepublish

Slamet, A (2019). *Manajemen Hubungan Masyarakat di Sekolah*. Malang: UMM Press.

Sukmawati, E., & Arifin, A. (2020). *Forum Komunkasi Sekolah dan Masyarakat: Penduan Praktis untuk Humas Sekolah.* Malang: UMM Press

Wardani, S. & Prihantoo , L. (2021). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Loyalitas Publik di Lingkungan Pendidikan.* Semarang: CV Reka Cipta