

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh lingkungan pemasaran, yaitu internal perusahaan dan eksternal perusahaan. Dalam era globalisasi dan komunikasi ini perusahaan dituntut untuk tanggap dalam menghadapi dan memenuhi kebutuhan lingkungannya agar tercipta citra baik bagi perusahaan. Lingkungan perusahaan sangat mempengaruhi citra perusahaan, untuk itu dibutuhkan hubungan yang terjalin dengan baik antara perusahaan dan lingkungan perusahaan. Demikian pula bagi perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan seperti sekolah.

Sekolah adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang pendidikan yang terus menuju globalisasi. Untuk itu sekolah selalu berupaya meningkatkan mutu dan kualitasnya agar memiliki daya saing untuk mengimbangi kompetitor lainnya. Salah satu peningkatan yang harus diperhatikan adalah peran sumber daya manusia yang ada di dalam sekolah yang berperan sebagai faktor internal.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, Sekolah Mawar Saron sangat menyadari pentingnya menjalin hubungan baik antara internal dan eksternal perusahaan agar tercipta citra yang positif, baik di mata internal maupun eksternal sekolah. Adapun yang disebut internal Sekolah Mawar Saron yaitu sumber daya manusia yang meliputi kepala sekolah, guru, staff tata usaha, dan staff administrasi. Yang dimaksud dengan eksternal Sekolah Mawar Saron

diantaranya adalah orang tua atau wali murid yang bersekolah di Sekolah Mawar Saron.

Sumber daya manusia dalam aktivitas bekerjanya memerlukan unsur komunikasi yang baik dengan lingkungan eksternal sekolah, agar tercipta opini yang positif, seperti tidak tahu menjadi tahu, tidak percaya menjadi percaya, dan dari yang berpandangan buruk menjadi menerima.

Orang tua murid memiliki pandangan baik positif ataupun negatif tentang citra sebuah sekolah yang belum tentu merupakan pengalaman pribadinya. Bisa saja dari mulut ke mulut antara orang tua murid yang satu ke orang tua murid yang lain, atau dari murid ke orang tua murid, atau dari masyarakat yang berada di sekitar sekolah. Ini berarti opini tentang citra sebuah sekolah sangatlah penting dan opini positif tersebut perlu dibentuk. Untuk itu diperlukan adanya strategi kehumasan agar terwujud citra positif yang akan memberi manfaat penting untuk mempengaruhi penilaian orang tua murid.

Ada beberapa teori mengenai citra dan komunikasi, diantaranya:

Dalam berkomunikasi kita melakukan penyampaian informasi atau pesan antara yang satu dengan yang lain, yang bertujuan untuk mengubah sikap, pandangan, atau perilaku. (Effendy, 1989:60)

Peran komunikasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Sebab tanpa komunikasi maka tidak akan ada proses interaksi, saling tukar ilmu pengetahuan, pengalaman, pendidikan, persuasi informasi dan lain sebagainya.

Menurut *Institute of Public Relations (IPR)* menyatakan: *Public Relations* adalah kegiatan yang dilakukan dengan sengaja, direncanakan, dan berlangsung

secara berkesinambungan untuk membina dan mempertahankan saling pengertian antara suatu organisasi dengan masyarakat. (Jefkins, 1992:1)

Sedangkan citra menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah gambaran yang dimiliki oleh orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk.

Ini berarti komunikasi sangat penting dalam membentuk citra suatu perusahaan atau lembaga atau organisasi, termasuk citra Sekolah Mawar Saron. Untuk itu perlu diupayakan peningkatan kinerja pelayanan pendidikan yaitu di dalam sekolah, karena sekolah adalah organisasi atau lembaga yang bertujuan untuk mengajar, mendidik, dan mencerdaskan manusia. Fasilitas dan sumber daya manusia yang ada tersedia untuk mendukung sekolah dalam mencerdaskan murid-muridnya. Secara umum tujuan sekolah adalah menciptakan manusia-manusia yang pintar melalui mata pelajaran yang diajarkan.

Penilaian antara orang tua murid yang satu dengan orang tua murid yang lain berbeda-beda. Ada yang menilai melalui fasilitas yang tersedia di sekolah, ada yang menilai melalui bagaimana pelayanan yang disediakan oleh sekolah seperti kemampuan dan kekreatifan guru dalam mengajar dan mendidik murid, kekreatifan guru dalam mengajar anak muridnya, prestasi yang diraih oleh sekolah, pelayanan staff tata usaha dan administrasi yang baik dan ramah, biaya yang terjangkau, dan masih banyak penilaian yang dilihat oleh orang tua. Namun pada intinya orang tua atau wali murid selalu mengharapkan anaknya memperoleh pendidikan yang terbaik dengan biaya yang masih terjangkau.

Apabila penyediaan fasilitas yang lengkap, kemampuan dan kreatifitas mengajar dari guru yang dapat dimengerti murid, serta pelayanan dari sekolah

memberi kepuasan bagi murid maupun orang tua murid, maka hal tersebut dapat menciptakan citra yang positif bagi perusahaan. Sekolah merupakan bentuk perwujudan dari organisasi yang erat kaitannya dengan citra positif perusahaan terhadap publik yang pada praktiknya berhubungan dengan fasilitas sekolah, pengabdian guru serta sumber daya manusia lain yang dapat mengubah citra sekolah menjadi baik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melihat terdapat masalah-masalah umum yang dihadapi sekolah yang berkaitan dengan citra, yaitu: kemampuan guru dalam menanggapi keluhan orang tua murid, kemampuan guru dalam menyampaikan materi pelajaran di sekolah, kebijaksanaan sekolah menyangkut pendisiplinan siswa yang melanggar peraturan, tanggapan yayasan terhadap keluhan orang tua / wali murid, tersedianya satu sistem yang dapat mengakomodir kepentingan yayasan dan kemauan orang tua murid, tersedianya sistem yang dapat mengakomodir kepentingan yayasan dan kebutuhan guru dan staf pengajar.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil “Citra Sekolah Mawar Saron Taman Cibodas Tangerang Oleh Orang Tua Murid TK, SD, dan SMP Mawar Saron” sebagai tema penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian in adalah:

“Bagaimana Citra Sekolah Mawar Saron Taman Cibodas Tangerang Oleh Orang Tua Murid TK, SD, dan SMP Mawar Saron?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana Citra Sekolah Mawar Saron Taman Cibodas Tangerang Dimata Orang Tua Murid TK, SD, dan SMP Mawar Saron.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **A. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu komunikasi, khususnya di bidang Manajemen *Public Relations*.

#### **B. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan masukan kepada Sekolah Mawar Saron dalam membangun Citra Positif Sekolah Mawar Saron.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian “Citra Sekolah Mawar Saron Taman Cibodas Tangerang oleh Orang Tua Murid TK, SD, dan SMP Mawar Saron” ini dibentuk dengan sistematika sebagai berikut:

#### **Bab I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**Bab II : KERANGKA TEORI**

Berisi tinjauan pustaka, operasionalisasi variabel, dan kerangka pemikiran.

**Bab III : METODE PENELITIAN**

Berisi desain penelitian, sumber data, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, realibilitas dan validitas alat ukur, serta teknik analisis data.

**Bab IV : HASIL PENELITIAN**

Berisi subyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

**Bab V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran-saran.