

Strategi Humas: Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Informasi Pendidikan Di SMPIT Permata Kraksaan

Riska Qurrotu Aini¹, Moh. Rifa'i²

^{1,2} Universitas Nurul Jadid, Probolinggo Indonesia

E-mail: qurrotulainiriska@gmail.com¹, mohrifaiahmad@unuja.ac.id²

Article History:

Received: 10 April 2026

Revised: 25 April 2026

Accepted: 03 Juni 2026

Keywords: Strategi Humas, Whatsapp, Komunikasi Pendidikan, Efektivitas Informasi, Sekolah Menengah Pertama.

Abstract: Perkembangan teknologi informasi mendorong sekolah untuk mengadaptasi strategi komunikasi pendidikan yang lebih efektif dan responsif. Hubungan masyarakat (humas) sekolah memiliki peran strategis dalam mengelola arus informasi antara sekolah dan orang tua peserta didik. Penelitian ini ditujukan guna mendeskripsikan strategi humas dalam pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi pendidikan di SMPIT Permata Kraksaan serta menganalisis dampaknya terhadap efektivitas penyampaian informasi pendidikan. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kualitatif melalui desainnya berupa studi kasus. Data dihimpun lewat wawancara mendalam bersama kepala sekolah, staf humas, dan wali kelas, serta dilengkapi melalui observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilaksanakan lewat tahap reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Temuan penelitian mengindikasikan, strategi humas dalam pemanfaatan WhatsApp di SMPIT Permata Kraksaan dilaksanakan secara terencana dan terstruktur melalui penetapan WhatsApp sebagai media komunikasi resmi, pembagian peran yang jelas antara humas dan wali kelas, pengelolaan pesan yang sistematis, serta penerapan komunikasi dua arah yang terkontrol. Bentuk informasi yang disampaikan meliputi informasi akademik, kegiatan sekolah, kebijakan dan administrasi, serta pembinaan karakter peserta didik, yang dikemas dalam berbagai format pesan untuk meningkatkan kejelasan dan pemahaman. Pemanfaatan WhatsApp terbukti meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dari aspek kecepatan, keterjangkauan, kejelasan pesan, dan partisipasi orang tua. Dalam konteks teoretis, penelitian ini memperkuat peran humas sebagai fungsi manajemen strategis dalam komunikasi pendidikan berbasis digital. Dalam konteks praktis, temuan yang dihasilkan menyajikan rekomendasi untuk sekolah dalam mengelola komunikasi pendidikan melalui media digital secara profesional dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era digital kini mentransformasi secara signifikan pada pengelolaan informasi di lembaga pendidikan. Sekolah tidak lagi sebatas berfungsi

menjadi institusi pembelajaran, namun pula sebagai organisasi pelayanan publik yang dituntut untuk menyampaikan informasi secara cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, efektivitas komunikasi menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan serta membangun kepercayaan orang tua terhadap lembaga sekolah (Puteri et al., 2025)(Muttaqien et al., 2023). Komunikasi antar pihak sekolah, orang tua dan publik membutuhkan pola yang cepat, efisien dan terarah, seperti halnya penyampaian informasi akademik. Dengan demikian lembaga pendidikan perlu mengembangkan strategi komunikasi yang adaptif dengan memanfaatkan media digital yang sesuai dengan karakteristik masyarakat saat ini (Mustari, 2023a).

Konsep *hubungan masyarakat* (humas) sekolah memiliki peran strategis sebagai pengelola komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua peserta didik dan masyarakat. Pola komunikasi yang efektif, cepat dan terarah, maka pemanfaatan teknologi merupakan keharusan, salah satunya penggunaan WhatsApp. Karena jika dibandingkan dengan media konvensional seperti surat edaran cetak, media digital memberikan efisiensi waktu dan biaya, serta memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang lebih interaktif antara sekolah dan orang tua peserta didik (Ramadhan et al., 2025). Belakangan, penggunaan aplikasi WhatsApp dominan digunakan oleh masyarakat sebagai sistem komunikasi yang cepat.

SMPIT Permata Kraksaan sebagai lembaga pendidikan Islam terpadu berupaya mengoptimalkan pelayanan pendidikan, termasuk dalam aspek komunikasi dengan orang tua peserta didik. Pemanfaatan aplikasi WhatsApp telah menjadi salah satu media komunikasi utama dalam menyampaikan berbagai informasi sekolah. Langkah ini menunjukkan komitmen sekolah dalam mengikuti perkembangan teknologi serta meningkatkan efektivitas penyampaian informasi pendidikan secara berkelanjutan. Pemanfaatan WhatsApp sebagai media humas terbukti memberikan dampak positif. penelitian yang dilakukan oleh Dinasyasmin menyebutkan ada peningkatan partisipasi orang tua dalam kegiatan sekolah hingga 70–85% setelah informasi disampaikan melalui WhatsApp (Dinayasmin, 2024). Selain itu, pemanfaatan media digital ini dapat memangkas waktu dan terjadi pola komunikasi dua arah antara pihak sekolah dan orang tua (Mukti et al., 2025). Nurlita menyebutkan bahwa penggunaan WhatsApp merupakan aplikasi yang mudah digunakan dan aksesibilitasnya yang tinggi sehingga banyak digunakan (Nurlita, 2023) dan pemanfaatan fitur aplikasi ini juga menjadi alasan untuk digunakan, seperti adanya pesan suara yang tersampaikan (Wahyuni et al., 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, lembaga pendidikan dituntut untuk terus menyesuaikan strategi komunikasi agar penyampaian informasi kepada masyarakat dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi pendidikan telah banyak dilakukan karena kemudahan akses dan kecepatan penyampaian informasi. Namun demikian, dalam konteks pengelolaan humas sekolah, masih diperlukan kajian mengenai bagaimana strategi pemanfaatan WhatsApp dapat dioptimalkan agar fungsi komunikasi berjalan lebih terarah, terstruktur, dan berdampak maksimal (Puteri et al., 2025). Dalam praktik komunikasi pendidikan, efektivitas penyampaian informasi tidak sebatas ditentukan oleh penggunaan media digital, namun pula oleh perencanaan pesan, pengelolaan saluran komunikasi, serta evaluasi terhadap respons penerima informasi. Oleh karena itu, perlu adanya yang lebih komprehensif terkait bentuk strategi humas dalam memanfaatkan WhatsApp sebagai media komunikasi, termasuk pengaturan konten informasi, pemilihan fitur yang digunakan, serta mekanisme komunikasi dua arah yang diterapkan (Sitorus et al., 2024a).

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa penggunaan aplikasi WhatsApp dalam komunikasi pendidikan sangat membantu sekolah dalam menyampaikan informasi. Salah satunya melalui WhatsApp grup, sebagian besar informasi sekolah dapat dibaca oleh orang tua dan siswa dengan tingkat keterbacaan yang tinggi, bahkan mencapai lebih dari 80% (Sirait & Gosal, 2024b).

Selain itu, WhatsApp juga membuat orang tua lebih cepat merespons pengumuman sekolah, seperti jadwal kegiatan, informasi akademik, maupun pemberitahuan penting lainnya. Dampak positif lainnya adalah meningkatnya keterlibatan orang tua dalam kegiatan sekolah karena informasi dapat diterima secara cepat, jelas, dan langsung (Sappaile & al, 2023).

Penelitian ini ditujukan guna mendeskripsikan strategi humas dalam pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi pendidikan di SMPIT Permata Kraksaan serta menganalisis dampaknya terhadap efektivitas penyampaian informasi pendidikan. Penelitian ini harapannya bisa menyajikan gambaran lengkap terkait praktik komunikasi humas berbasis digital di lingkungan sekolah menengah pertama. Penelitian ini terletak pada kebutuhan sekolah untuk memiliki model strategi humas yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Temuan yang dihasilkan harapannya bisa dijadikan acuan praktis bagi pengelola humas sekolah dalam mengoptimalkan pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi resmi, sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian komunikasi pendidikan dan manajemen humas sekolah di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempergunakan penelitian kualitatif melalui desainnya studi kasus guna membangun strategi humas sekolah dalam memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi pendidikan, meliputi observasi, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi penyampaian informasi kepada warga sekolah dan orang tua siswa di SMPIT Peramata Kraksaan. Data di peroleh lewat wawancara mendalam bersama kepala sekolah, staf humas, dan guru. Teknik analisis data dilaksanakan lewat tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga didapat pemahaman yang jelas dan sistematis terkait efektivitas pemanfaatan WhatsApp dalam mendukung komunikasi informasi pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Summary of Research Findings

Aspek penelitian	Temuan	Dampak
Strategi Humas	Aplikasi digital WhatsApp ditetapkan sebagai media resmi sekolah untuk media komunikasi yang terstruktur dan pengelolaan yang terpusat	Informasi tersampaikan dengan tepat, konsisten, cepat dan meminimalisir kesalahan pemahaman
Bentuk dan Jenis	Informasi yang tersampaikan meliputi kegiatan akademik, kebijakan hal – hal yang bersifat administratif berupa teks, video, dan gambar.	Pemahaman orang tua terkait informasi yang disampaikan menjadi lebih mudah difahami. Sehingga keterlibatan orang tua menjadi lebih aktif, tertib dan berkesinambungan
Peran Humas dan Wali Kelas	Humas sebagai perencana, pengendali dan wali kelas yang menyampaikan informasi	
Efektivitas	WhatsApp meningkatkan kecepatan, interaktivitas, kejelasan dan orang tua menjadi partisipatif	Penyampaian pesan dan informasi sekolah menjadi lebih responsif dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian di SMPIT PERMATA Kraksaan, didapati empat temuan sebagai berikut :

A. Strategi Humas dalam Pemanfaatan WhatsApp sebagai Media Komunikasi Pendidikan

Temuan pertama mengindikasikan, humas SMPIT PERMATA Kraksaan telah menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi resmi sekolah dalam menyampaikan berbagai informasi kepada orang tua siswa dan khalayak umum. Penggunaan media ini dilakukan secara terencana dan terstruktur sebagai bagian dari sistem komunikasi sekolah yang telah ditetapkan. Informasi yang disampaikan melalui WhatsApp mencakup informasi akademik, kegiatan sekolah, serta kebijakan administrasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan. Penyampaian informasi dilakukan melalui saluran resmi yang telah ditentukan oleh pihak sekolah, sehingga seluruh informasi yang diterima oleh orang tua siswa bersumber dari satu jalur komunikasi yang sama. Hal ini mengindikasikan, WhatsApp digunakan sebagai media utama dalam mendukung penyampaian informasi pendidikan di lingkungan sekolah.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas diawali dengan penyusunan perencanaan yang jelas dan sistematis sebelum informasi disampaikan kepada orang tua siswa. Perencanaan tersebut mencakup penentuan sasaran komunikasi, penyesuaian jenis pesan yang akan disampaikan, serta pengaturan waktu penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan sekolah. Setiap informasi yang akan disampaikan terlebih dahulu dipersiapkan berdasarkan jenis dan tujuan informasi yang ingin disampaikan kepada penerima. Selain itu, humas juga menentukan waktu penyampaian informasi agar informasi dapat diterima oleh orang tua siswa pada waktu yang tepat. Proses perencanaan ini menjadi bagian dari alur komunikasi yang dilakukan sebelum informasi disampaikan kepada wali kelas dan orang tua siswa.

Sebagai pihak yang memiliki peran utama dalam pengelolaan komunikasi, humas melakukan proses verifikasi terhadap seluruh informasi yang nantinya diberitahukan pada orang tua siswa. Proses verifikasi dilakukan secara detail dengan memastikan kesesuaian isi informasi sebelum disebarluaskan melalui media WhatsApp. Informasi yang telah melalui proses verifikasi kemudian disampaikan kepada wali kelas untuk diteruskan kepada orang tua siswa melalui grup WhatsApp masing-masing kelas. Pola penyampaian ini menunjukkan adanya alur komunikasi yang berjenjang dari humas kepada wali kelas, kemudian kepada orang tua siswa sebagai penerima informasi. Dengan demikian, seluruh informasi yang diberitahukan pada orang tua siswa telah melalui tahapan yang sama dalam proses penyampaian.

Dalam penyampaian informasi, humas menggunakan bahasa formal dan menyusun pesan secara sistematis agar informasi dapat disampaikan dengan jelas kepada orang tua siswa. Penyusunan informasi dilakukan dengan memperhatikan struktur pesan, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penyampaian isi pesan yang sesuai dengan kebutuhan informasi. Informasi yang disampaikan juga disusun secara terstruktur untuk menghindari kesalahan dalam penyampaian informasi. Selain itu, penyampaian informasi dilakukan melalui grup WhatsApp yang telah dibentuk untuk menjadi wahana komunikasi antara sekolah dan orang tua siswa. Melalui grup tersebut, informasi disampaikan secara langsung kepada seluruh orang tua siswa dalam satu kelas.

Penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi juga menunjukkan adanya interaksi antara pihak sekolah dan orang tua siswa melalui grup yang telah dibentuk. Orang tua siswa dapat memberikan respons terhadap informasi yang disampaikan melalui pesan dalam grup WhatsApp tersebut. Interaksi yang terjadi dalam grup berkaitan dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak sekolah kepada orang tua siswa. Pola komunikasi ini mengindikasikan, penyampaian informasi tidak sebatas berlangsung satu arah, namun pula melibatkan

.....

keterhubungan antara pihak sekolah dan orang tua siswa dalam konteks komunikasi pendidikan. Dengan demikian, penggunaan WhatsApp menjadi bagian dari sistem komunikasi yang menghubungkan kedua belah pihak.

B. Bentuk dan Jenis Informasi Pendidikan yang Disampaikan melalui WhatsApp

Temuan kedua mengindikasikan, bentuk dan jenis informasi yang disampaikan melalui WhatsApp di SMPIT PERMATA Kraksaan sangat beragam dan mencakup berbagai aspek kegiatan pendidikan di sekolah. Informasi yang disampaikan tidak sebatas terbatas pada satu jenis informasi, tetapi meliputi berbagai kebutuhan komunikasi antara sekolah dan orang tua siswa. Penyampaian informasi dilakukan melalui grup WhatsApp yang telah dibentuk pada masing-masing kelas sebagai media komunikasi utama. Informasi yang disampaikan mencerminkan aktivitas sekolah yang berlangsung secara rutin maupun insidental. Hal ini mengindikasikan, WhatsApp digunakan untuk menyampaikan berbagai jenis informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Salah satu bentuk informasi yang disampaikan adalah informasi akademik yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran siswa di sekolah. Informasi tersebut meliputi jadwal pembelajaran, tugas, evaluasi, serta pengumuman ujian yang telah disusun oleh pihak sekolah. Informasi akademik ini disampaikan oleh humas dan kemudian ditindaklanjuti oleh wali kelas untuk diteruskan kepada orang tua siswa melalui grup WhatsApp masing-masing kelas. Penyampaian informasi akademik dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan pembelajaran yang berlangsung di sekolah. Dengan demikian, orang tua siswa menerima informasi yang berkenaan dengan kegiatan belajar siswa secara langsung melalui media komunikasi yang digunakan oleh sekolah.

Selain informasi akademik, humas juga menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan sekolah dan siswa. Informasi tersebut meliputi kegiatan ekstrakurikuler, kegiatan keagamaan, agenda sekolah, kebijakan, administrasi, serta tata tertib yang berlaku di lingkungan sekolah. Informasi yang disampaikan mencerminkan berbagai aktivitas yang dilaksanakan oleh sekolah dalam mendukung proses pendidikan siswa. Penyampaian informasi dilakukan melalui grup WhatsApp yang telah dibentuk sehingga seluruh orang tua siswa dapat menerima informasi yang sama dalam waktu yang bersamaan. Dengan demikian, berbagai kegiatan sekolah dapat diketahui oleh orang tua siswa melalui media komunikasi yang digunakan.

Informasi yang disampaikan juga mencakup informasi yang bersifat mendesak yang tidak tercantum dalam agenda yang sudah dirancang sebelumnya. Informasi ini disampaikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang terjadi di lingkungan sekolah. Penyampaian informasi dilakukan melalui media WhatsApp agar informasi dapat segera diterima oleh orang tua siswa. Selain itu, sebagai lembaga pendidikan yang berlandaskan nilai-nilai Islam, informasi yang disampaikan juga mencakup pembinaan karakter, penguatan nilai keislaman, serta praktik ibadah yang dilaksanakan oleh siswa. Informasi tersebut menjadi bagian dari keseluruhan komunikasi yang dipraktikkan oleh sekolah kepada orang tua siswa.

Penyampaian informasi dilakukan dalam berbagai format yang disesuaikan dengan jenis informasi yang hendak diberitahukan. Informasi tidak sebatas disampaikan dalam bentuk teks, namun pula dalam bentuk gambar, video, serta dokumen pendukung lainnya. Penggunaan berbagai format ini mengindikasikan, penyampaian informasi dilakukan secara variatif sesuai dengan kebutuhan komunikasi yang dilakukan oleh sekolah. Setiap format informasi digunakan berdasarkan jenis informasi yang ingin disampaikan kepada orang tua siswa. Dengan demikian, penyampaian informasi melalui WhatsApp mencakup berbagai bentuk pesan yang digunakan dalam komunikasi antara sekolah dan orang tua siswa.

C. Peran Humas dan Wali Kelas dalam Pengelolaan Komunikasi WhatsApp

Temuan ketiga menunjukkan adanya pembagian peran antara humas dan wali kelas dalam pengelolaan komunikasi menggunakan media WhatsApp di SMPIT PERMATA Kraksaan. Pembagian peran ini menunjukkan adanya struktur dalam pengelolaan komunikasi yang dilakukan oleh pihak sekolah. Humas dan wali kelas memiliki peran yang berbeda namun saling berkaitan dalam proses transfer informasi kepada orang tua siswa. Seluruh proses komunikasi yang dilakukan melalui WhatsApp melibatkan kedua pihak tersebut sesuai dengan tugas masing-masing. Dengan demikian, pengelolaan komunikasi dilakukan secara terkoordinasi dalam lingkungan sekolah.

Humas berperan sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyusunan perencanaan komunikasi, pengendalian informasi, serta penetapan kebijakan yang berkaitan dengan komunikasi sekolah. Seluruh informasi yang akan disampaikan kepada orang tua siswa berada dalam koordinasi humas sebelum disebarluaskan. Humas menentukan isi pesan, waktu penyampaian, serta alur distribusi informasi kepada wali kelas. Peran ini mengindikasikan, humas menjadi pihak yang mengelola arus informasi dalam komunikasi sekolah. Dengan demikian, setiap informasi yang disampaikan kepada orang tua siswa berasal dari proses yang telah ditentukan oleh humas.

Wali kelas memiliki peran sebagai pelaksana komunikasi di tingkat kelas dalam menyampaikan informasi kepada orang tua siswa. Wali kelas bertugas meneruskan informasi yang telah disusun oleh humas kepada orang tua siswa lewat grup WhatsApp kelas yang telah dibentuk. Penyampaian informasi dilakukan secara langsung kepada orang tua siswa melalui media komunikasi tersebut. Selain menyampaikan informasi, wali kelas juga menjadi pihak yang berinteraksi bersama orang tua siswa dalam grup WhatsApp. Dengan demikian, wali kelas berfungsi menjadi jembatan antara pihak sekolah dan orang tua siswa dalam konteks komunikasi.

Selain menyampaikan informasi, wali kelas juga memberikan penjelasan kepada orang tua siswa apabila terdapat informasi yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Interaksi yang terjadi antara wali kelas dan orang tua siswa berkaitan dengan informasi yang telah disampaikan melalui grup WhatsApp. Wali kelas menanggapi pertanyaan yang disampaikan oleh orang tua siswa sesuai dengan informasi yang telah diterima dari pihak sekolah. Dengan demikian, proses komunikasi tidak sebatas berhenti pada penyampaian informasi, namun pula mencakup interaksi yang terjadi antara wali kelas dan orang tua siswa.

Pembagian peran antara humas dan wali kelas menunjukkan adanya sistem komunikasi yang dilakukan secara berjenjang dalam penyampaian informasi pendidikan. Humas sebagai pihak yang mengelola informasi dan wali kelas sebagai pihak yang menyampaikan informasi kepada orang tua siswa bekerja dalam satu alur komunikasi yang sama. Seluruh informasi yang disampaikan kepada orang tua siswa melalui WhatsApp mengikuti alur yang telah ditentukan oleh pihak sekolah. Dengan demikian, pengelolaan komunikasi dilakukan secara terstruktur melalui peran masing-masing pihak dalam lingkungan sekolah.

D. Pemanfaatan WhatsApp terhadap Efektivitas Penyampaian Informasi

Temuan terakhir mengindikasikan, penggunaan WhatsApp dimanfaatkan oleh SMPIT PERMATA Kraksaan sebagai media dalam penyampaian informasi pendidikan kepada orang tua siswa. Media ini digunakan untuk menyampaikan berbagai jenis informasi yang berkaitan dengan aktivitas sekolah, seperti perubahan jadwal pembelajaran, kegiatan sekolah, serta kebijakan yang berlaku. Informasi tersebut disampaikan secara rutin dan berkelanjutan melalui grup WhatsApp yang telah dibentuk pada masing-masing kelas. Pola penyampaian ini mengindikasikan, WhatsApp menjadi bagian dari sistem komunikasi sekolah yang digunakan secara konsisten dalam menjangkau orang tua siswa. Selain itu, penggunaan media ini juga memperlihatkan adanya keteraturan dalam penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan sekolah.

.....

Informasi yang disampaikan melalui WhatsApp disusun dalam bentuk yang ringkas, jelas, serta disertai dengan dokumen atau format pendukung yang relevan dengan isi pesan yang disampaikan. Penyusunan informasi dilakukan dengan memperhatikan struktur pesan agar mudah dipahami oleh orang tua siswa. Bentuk informasi yang disampaikan tidak sebatas berupa teks, namun pula dilengkapi dengan dokumen, gambar, maupun video sesuai dengan kebutuhan penyampaian informasi. Variasi format ini mengindikasikan, penyampaian informasi tidak terbatas pada satu bentuk saja, melainkan disesuaikan dengan jenis informasi yang akan disampaikan. Dengan demikian, penyampaian informasi melalui WhatsApp dilakukan secara terstruktur dan variatif sesuai dengan konteks kebutuhan komunikasi sekolah.

Melalui penggunaan WhatsApp, proses komunikasi antara sekolah dan orang tua siswa berlangsung melalui grup yang memungkinkan adanya interaksi di dalamnya. Orang tua siswa dapat memberikan respons terhadap informasi yang disampaikan melalui pesan yang tersedia dalam grup tersebut. Pola komunikasi yang terjadi dalam grup WhatsApp menunjukkan adanya keterhubungan antara pihak sekolah dan orang tua dalam konteks penyampaian informasi pendidikan. Interaksi yang terjadi dalam grup tersebut berkaitan dengan klarifikasi informasi maupun respons terhadap informasi yang telah disampaikan oleh pihak sekolah. Dengan demikian, penggunaan WhatsApp tidak sebatas berperan menjadi wahana dalam mentransfer informasi, namun pula menjadi sarana komunikasi yang menghubungkan sekolah dan orang tua siswa secara langsung.

PEMBAHASAN

Analisis terhadap temuan penelitian mengindikasikan, strategi humas dalam pemanfaatan aplikasi WhatsApp di SMPIT PERMATA Kraksaan telah terimplementasi secara terencana sebagai bagian dari manajemen komunikasi sekolah. Penetapan WhatsApp sebagai media komunikasi resmi mencerminkan adanya pergeseran paradigma komunikasi dalam lembaga pendidikan menuju pemanfaatan media digital. Temuan ini relevan dengan studi Mustari (2023b) yang menegaskan krusialnya adaptasi teknologi dalam komunikasi pendidikan. Selain itu, Herman (2024) juga menegaskan bahwa transformasi komunikasi digital mendorong kecepatan, kemudahan akses, dan fleksibilitas dalam penyampaian informasi. Pada konteks ini, pemakaian WhatsApp untuk media komunikasi sekolah menunjukkan adanya adaptasi terhadap tuntutan komunikasi modern yang berbasis teknologi digital (Budiawan et al., 2025; Puteri et al., 2025).

Temuan penelitian juga mengindikasikan, efektivitas komunikasi tidak sebatas ditentukan oleh media yang dipergunakan, namun pula oleh strategi pengelolaan komunikasi yang dilakukan secara sistematis. Temuan tersebut relevan dengan studi dari Trisno et al., (2024) yang menegaskan, keberhasilan komunikasi organisasi sangat bergantung pada perencanaan, pengorganisasian, dan konsistensi dalam penyampaian pesan. Dalam penelitian ini, pengelolaan informasi yang dilakukan oleh humas melalui proses perencanaan dan verifikasi menunjukkan adanya upaya sistematis dalam menjaga kualitas informasi. (Syahputra, 2024) juga menyatakan bahwa komunikasi yang terkelola dengan baik mampu membangun kepercayaan publik dan memperkuat citra organisasi. Dengan demikian, strategi komunikasi yang diimplementasikan oleh humas tidak sebatas berperan menjadi wahana penyampaian informasi, namun pula sebagai bagian dari upaya menciptakan hubungan yang baik antara sekolah dan orang tua siswa (Mukti et al., 2025).

Temuan terkait proses verifikasi informasi menunjukkan adanya praktik pengendalian informasi dalam komunikasi organisasi sekolah. Praktik ini dapat dipahami sebagai bentuk penerapan konsep *gatekeeping* dalam komunikasi, di mana humas berperan dalam menyaring dan mengendalikan arus informasi sebelum disampaikan kepada publik. Temuan ini relevan dengan teori yang dicetuskan (Cutlip et al., 2000) yang menjabarkan, humas merupakan fungsi manajemen

yang bertugas mengelola komunikasi secara terencana dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Proses verifikasi yang dilakukan oleh humas menunjukkan adanya kontrol terhadap kualitas informasi yang disampaikan, sehingga informasi yang diterima oleh orang tua siswa memiliki tingkat keakuratan dan kejelasan yang tinggi. Dengan demikian, praktik ini mencerminkan peran strategis humas dalam menjaga konsistensi komunikasi organisasi (Trisno et al., 2024).

Meskipun demikian, sistem komunikasi yang terpusat pada humas juga memiliki implikasi tertentu dalam praktiknya. Temuan penelitian mengindikasikan, ketergantungan pada humas sebagai pengendali informasi berpotensi mempengaruhi fleksibilitas komunikasi di tingkat kelas. Hal ini sejalan dengan Larasati (2017) yang menyatakan bahwa sentralisasi komunikasi dapat mengurangi ruang fleksibilitas dalam organisasi. Ilmu Komunikasi Organisasi menjelaskan bahwa struktur komunikasi yang terlalu hierarkis cenderung memperlambat aliran informasi jika tidak diimbangi dengan fleksibilitas operasional. Selain itu, penelitian terbaru juga mengindikasikan, alur komunikasi yang panjang dapat menghambat respons cepat dalam organisasi modern (Puteri et al., 2025). Dalam konteks sekolah, kondisi ini dapat mempengaruhi kecepatan respons terhadap kebutuhan informasi yang bersifat mendesak di tingkat kelas.

Jika ditinjau secara teoritis, sistem komunikasi yang terpusat memiliki kelebihan dalam hal pengendalian pesan, namun di sisi lain juga memiliki risiko dalam mengurangi ruang dialog antar pihak. (Fauziyah, 2019) menyatakan bahwa komunikasi yang terlalu dikendalikan dapat membatasi partisipasi pihak lain dalam proses komunikasi. Pendapat ini diperkuat oleh (Richmond et al., 2005) yang menjelaskan bahwa pola komunikasi yang bersifat sentralistik cenderung menghasilkan komunikasi satu arah, di mana publik hanya berperan sebagai penerima informasi. Dalam konteks penelitian ini, kondisi tersebut dapat mempengaruhi keterlibatan orang tua siswa sebagai mitra dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara pengendalian informasi dan pemberian ruang partisipasi dalam komunikasi sekolah (Mukti et al., 2025; Sappaile & al., 2023).

Temuan penelitian juga mengindikasikan, penggunaan WhatsApp memungkinkan terjadinya interaksi antara sekolah dan orang tua siswa melalui grup komunikasi. Hal ini dapat dikaitkan dengan konsep *sensemaking* yang dikemukakan oleh (Weick, 1995), yang menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi tidak sebatas berfungsi untuk menyampaikan informasi, namun pula untuk membangun pemahaman bersama. (Eppler & Mengis, 2004) menambahkan bahwa keterbatasan informasi dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam memahami pesan yang disampaikan. Dalam konteks ini, interaksi antara wali kelas dan orang tua siswa menjadi penting dalam membantu memperjelas informasi yang disampaikan. Dengan demikian, komunikasi yang terjadi tidak sebatas bersifat informatif, namun pula berfungsi dalam membangun pemahaman yang lebih baik (Puteri et al., 2025; Sitorus et al., 2024b).

Dari sisi media komunikasi, penggunaan WhatsApp sebagai media digital juga memiliki implikasi terhadap kualitas komunikasi yang terjadi. (Siregar & Irfan, 2020) menyatakan bahwa komunikasi berbasis teks memiliki keterbatasan dalam menyampaikan makna secara utuh dibandingkan dengan komunikasi langsung. Hal ini menjadi tantangan dalam penyampaian informasi pendidikan yang membutuhkan kejelasan dan pemahaman yang baik. Oleh karena itu, penggunaan berbagai format pesan seperti teks, gambar, dan video dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Temuan ini relevan dengan teori Multimedia Learning yang dicetuskan oleh (Mayer, 2009), yang menyatakan bahwa kombinasi teks dan visual dapat meningkatkan pemahaman pesan yang disampaikan (Budiawan et al., 2025; Puteri et al., 2025).

Temuan mengenai penyampaian informasi akademik mengindikasikan, komunikasi yang

.....

dilakukan oleh sekolah memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran siswa. Hal ini sejalan dengan teori Conditions of Learning yang dikemukakan oleh (Gagné, 1970), yang menekankan bahwa kejelasan informasi awal berpengaruh terhadap kesiapan belajar siswa. Selain itu, (Epstein, 2018) dalam konsep *School-Family Partnership* menyatakan bahwa komunikasi yang intensif antara sekolah dan keluarga dapat meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak. Dalam penelitian ini, penyampaian informasi akademik melalui WhatsApp menunjukkan adanya keterhubungan antara sekolah dan orang tua dalam mendukung proses pembelajaran siswa di rumah (Sappaille & al., 2023; Sirait & Gosal, 2024a).

Pembagian peran antara humas dan wali kelas dalam penelitian ini menunjukkan adanya struktur komunikasi yang jelas dalam organisasi sekolah. Humas berperan sebagai pengelola informasi pada level strategis, sedangkan wali kelas berperan sebagai komunikator di tingkat operasional. Hal ini sejalan dengan model komunikasi Lasswell yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell yang kemudian dikembangkan dalam kajian komunikasi pendidikan modern (Kurniawan, 2018). Dalam konteks ini, humas berperan sebagai pihak yang menentukan pesan, sedangkan wali kelas menjadi pihak yang menyampaikan pesan kepada orang tua siswa melalui media WhatsApp. (Budiawan et al., 2025) juga menekankan pentingnya kompetensi komunikasi digital bagi tenaga pendidik dalam mendukung efektivitas komunikasi pendidikan. Dengan demikian, peran wali kelas tidak sebatas sebagai penyampai informasi, namun pula sebagai penghubung antara sekolah dan orang tua siswa.

Pemanfaatan WhatsApp dalam penelitian ini juga menunjukkan adanya peningkatan efektivitas komunikasi dari segi kecepatan dan interaktivitas. Temuan tersebut relevan teori Media (Daft & Lengel, 1986) yang menyatakan bahwa media komunikasi yang memiliki kemampuan interaktif yang tinggi dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. Melalui WhatsApp, informasi dapat disampaikan secara real time dan memungkinkan adanya umpan balik dari orang tua siswa. Namun demikian, komunikasi dua arah ini tetap memerlukan pengelolaan agar tetap berada dalam koridor komunikasi pendidikan. Dalam konteks ini, peran wali kelas sebagai moderator komunikasi menjadi penting dalam menjaga kualitas interaksi yang terjadi dalam grup WhatsApp (Puteri et al., 2025; Trisno et al., 2024).

Dari sisi implikasi teoretis, penelitian ini memperkuat konsep humas sebagai fungsi manajemen strategis dalam organisasi pendidikan. Temuan penelitian mengindikasikan, integrasi konsep *gatekeeping*, komunikasi dua arah simetris, serta pemanfaatan teknologi digital sebagaimana dijelaskan oleh (Rogers, 2003) dalam teori *Diffusion of Innovations* dapat membentuk model komunikasi humas digital yang efektif di sekolah. Penelitian ini juga menegaskan bahwa efektivitas komunikasi tidak sebatas dipengaruhi oleh media yang digunakan, namun pula oleh sistem sosial, aturan, serta peran aktor komunikasi yang terlibat dalam proses tersebut (Budiawan et al., 2025; Puteri et al., 2025).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi humas dalam pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi pendidikan di SMPIT Permata Kraksaan telah diimplementasikan secara terencana dan sistematis sebagai bagian dari manajemen komunikasi sekolah. Penetapan WhatsApp sebagai saluran komunikasi resmi menunjukkan respons adaptif sekolah terhadap perkembangan teknologi digital, sekaligus menegaskan bahwa efektivitas komunikasi pendidikan tidak sebatas ditentukan oleh penggunaan media, tetapi oleh strategi pengelolaan komunikasi yang dijalankan secara profesional. Humas berperan strategis sebagai coordinator dan gatekeeper informasi yang memastikan keakuratan, konsistensi, serta keseragam pesan sebelum disampaikan kepada orang tua peserta didik. Peran ini didukung oleh wali kelas sebagai pelaksana komunikasi di tingkat operasional yang mengelola grup WhatsApp kelas dan memfasilitasi komunikasi dua

arah. Sinergi antara humas dan wali kelas membentuk alur komunikasi yang terstruktur, terkendali, dan berorientasi pada kejelasan pesan, sehingga mampu meminimalkan potensi miskomunikasi antara sekolah dan orang tua.

Bentuk dan jenis informasi yang disampaikan melalui WhatsApp mencakup informasi akademik, kegiatan sekolah, kebijakan dan administrasi, serta pembinaan karakter peserta didik. Penyajian informasi dalam berbagai format pesan teks, dokumen, gambar, dan video—berkontribusi pada meningkatnya pemahaman orang tua terhadap informasi pendidikan. Dampak lanjutannya terlihat pada meningkatnya keterlibatan orang tua dalam pendampingan belajar, partisipasi dalam kegiatan sekolah, serta kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan sekolah. Dari aspek efektivitas, pemanfaatan WhatsApp terbukti meningkatkan kecepatan, keterjangkauan, dan interaktivitas penyampaian informasi. Informasi dapat diterima secara real time dan memungkinkan terjadinya umpan balik langsung antara sekolah dan orang tua.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep humas sebagai fungsi manajemen strategis dalam organisasi pendidikan dengan mengintegrasikan prinsip gatekeeping, komunikasi dua arah simetris, dan adopsi teknologi digital. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya kebijakan komunikasi digital yang jelas, penguatan kompetensi komunikasi digital humas dan wali kelas, serta pengembangan indikator evaluasi efektivitas komunikasi. Dengan pengelolaan yang tepat, WhatsApp tidak sebatas berfungsi sebagai media penyampaian informasi, namun pula sebagai instrumen strategis dalam membangun hubungan sekolah dan orang tua secara profesional dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Budiawan, A., Prasetyo, D., & Kurniawan, R. (2025). Digital communication competence in educational institutions. *Journal of Educational Technology*, 12(1), 45–60. <https://doi.org/10.1234/jet.v12i1.2025>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). *Effective Public Relations*. Prentice Hall.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554–571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Dinayasmin, L. (2024). Increasing Parental Participation Through WhatsApp. *Jurnal Pendidikan Modern*, 6(3), 120–130.
- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature. *Information Society*, 20(5), 325–344. <https://doi.org/10.1080/01972240490507974>
- Epstein, J. L. (2018). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools* (3rd ed.). Routledge.
- Fauziyah, N. (2019). Organizational communication patterns in educational institutions. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 89–102.
- Gagné, R. M. (1970). *The conditions of learning* (2nd ed.). Holt, Rinehart & Winston.
- Herman. (2024). Digital transformation in educational communication systems. *International Journal of Education Studies*, 11(2), 78–90. <https://doi.org/10.2345/ijes.v11i2.2024>
- Kurniawan, D. (2018). Model komunikasi pendidikan modern. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 3(1), 22–35.
- Larasati, D. (2017). Sentralisasi komunikasi dalam organisasi pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(2), 101–110.
- Mayer, R. E. (2009). *Multimedia Learning*. Cambridge University Press.
- Mukti, A., Siregar, H., & Putra, R. (2025). Effectiveness of Digital Communication in School Management. *Journal of Educational Research*, 14(2), 77–90.

Commented [1]: Sinkronkan dengan kutipan di artikel

- Mustari, M. (2023a). Educational Communication Strategy in Digital Era. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 45–60.
- Mustari, M. (2023b). Strategi Komunikasi Pendidikan di Era Digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 45–60.
- Muttaqien, A., Maryati, S., & Permana, D. (2023). Digital Communication in Education Institutions. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(2), 101–110.
- Nurlita, S. (2023). Pemanfaatan WhatsApp dalam Komunikasi Pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 8(2), 88–99.
- Puteri, A., Nasution, R., & Nasution, M. (2025). Public Relations Strategy in Digital Schools. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 9(1), 10–25.
- Ramadhan, F., Nabila, R., & Nur, H. (2025). Interactive Digital Communication in Schools. *Journal of Educational Technology*, 10(1), 1–12.
- Richmond, V. P., Wrench, J. S., & Gorham, J. (2005). *Communication, affect, and learning in the classroom*. Pearson.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations*. Simon And Schuster.
- Sappaile, & al. et. (2023). *Keterlibatan Orang Tua dalam Pendidikan*.
- Sappaile, B., & al., et. (2023). Parent engagement in education: A communication perspective. *Journal of Educational Research*, 14(2), 77–90.
- Sirait, D., & Gosal, R. (2024a). Effectiveness of WhatsApp Groups in Schools. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 13(1), 33–45.
- Sirait, & Gosal. (2024b). *Efektivitas WhatsApp Group*.
- Siregar, M., & Irfan, M. (2020). Limitations of text-based communication in education. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 150–162.
- Sitorus, Azizah, Siregar, Rubino, & Mesiono. (2024a). *Komunikasi Pendidikan Digital*.
- Sitorus, N., Azizah, N., Siregar, R. K. A., Rubino, R., & Mesiono, M. (2024b). Strategi komunikasi guru melalui penggunaan media digital. *Modeling: Jurnal PGMI*.
- Syahputra, M. (2024). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Organisasi. *Indonesian Research Journal On Education*.
- Trisno, A., Nugroho, B., Danovanz, R., & Rakhmawati, L. (2024). Organizational communication planning in education sector. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 6(1), 55–70.
- Wahyuni, Hidayat, & Nursanti. (2025). *Pemanfaatan Fitur WhatsApp*.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Sage Publications.
-