

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Bangka memiliki jaringan pemancar yang kuat, sehingga mampu menjangkau daerah-daerah yang luas, termasuk wilayah-wilayah terpencil yang mungkin tidak terjangkau oleh stasiun radio lain, selain itu LPP RRI Bangka menyediakan berita dan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai kejadian-kejadian lokal. Ini sangat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkini dan relevan. Darmayanti, Saputra, & Dacosta (2021: 1) menuliskan bahwa LPP RRI Bangka dulunya disebut sebagai radio “jadul”, program Citra LPP RRI Sungailiat berkembang menjadi radio publik yang programnya berbasis komunitas dan kekinian. Warga Kabupaten Sungailiat Kabupaten Bangka mungkin preferensi mendengarkan radionya dipengaruhi oleh Program LPP RRI Sungailiat.

Program belajarsumba dari LPP RRI Bangka memiliki peran signifikan dalam memperkuat citra lembaga penyiaran publik ini. Dengan program yang mencakup lima provinsi, RRI Bangka menunjukkan komitmennya untuk menjadi penyiar yang relevan dan terhubung dengan berbagai komunitas di wilayah tersebut. Hal ini meningkatkan persepsi positif terhadap RRI sebagai lembaga yang memahami dan memenuhi kebutuhan informasi dari masyarakat yang beragam. Selain itu, kegiatan ini menjadi sebuah inovasi dan adaptasi teknologi yang dilakukan oleh LPP RRI Bangka agar tidak tertinggal zaman, sebagaimana peranan humas yang selalu menetahui situasi terhangat yang tengah terjadi

Kegiatan yang dilakukan oleh LPP RRI Bangka disesuaikan dengan aturan undang-undang yang berlaku. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2005, Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia terdiri atas: Lembaga penyiaran publik RRI bersifat imparisial, independen, dan non-komersial. Presiden bertugas dan bertanggung jawab kepada RRI. Ibu kota Republik Indonesia berfungsi sebagai markas RRI, dan stasiun pemancarnya berlokasi di sana serta di lokasi pusat dan daerah lainnya. Melalui siaran radio yang mencakup seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, RRI bertugas menyelenggarakan pelayanan informasi, pendidikan, penikmatan kesehatan, pengendalian dan pemersatuan sosial, serta pelestarian kebudayaan nasional untuk kepentingan seluruh lapisan masyarakat (RRI, 2024)

LPP RRI Bangka menyiarkan berbagai program yang bersifat edukatif dan budaya. Ini termasuk program-program yang bertujuan untuk melestarikan budaya lokal dan meningkatkan pengetahuan masyarakat salah satunya yakni program Belajasumba (Bengkulu-Lampung-Jambi-Sumatera Selatan-Bangka). Isnaini, Hamsani, & Andriansyah (2020: 1) menuliskan bahwa program Belajasumba merupakan salah satu inisiatif dari LPP RRI Bangka yang bertujuan untuk memperkuat jaringan dan kerjasama antara wilayah-wilayah tersebut. BelajaSumba merupakan program yang biasa disiarkan RRI.net setiap hari. hal ini merupakan Inisiatif kerjasama di berbagai daerah yang menyiarkan berita disebut BelajaSumba

Program Belajasumba menjadi salah satu upaya meningkatkan citra LPP RRI Bangka karena melalui peningkatan kerjasama, pemahaman budaya, dan pertukaran informasi yang lebih baik antara Bengkulu, Lampung, Jambi, Sumatera

Selatan, dan Bangka. Ini tidak hanya memperkuat hubungan antar daerah tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat di wilayah tersebut, karena wilayah menyelenggarakan siaran berita pada hari itu secara bergantian. Program-program interaktif dan penyuluhan yang melibatkan masyarakat secara langsung menciptakan hubungan yang lebih dekat antara RRI dan pendengarnya. Partisipasi aktif dari masyarakat dalam program-program ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan dukungan terhadap RRI, yang pada akhirnya memperkuat citra positif lembaga. Berdasarkan pemaparan yang telah dipaparkan menjadi hal yang menarik untuk diteliti terkait bagaimana strategi yang dilakukan LPP RRI Bangka dalam mempertahankan citranya melalui program Belajasumba mulai dari perumusan rencana, implementasi kegiatan, sampai pada kegiatan evaluasi sebagai upaya mempertahankan citranya.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini terfokus pada Strategi Mempertahankan Citra LPP RRI Bangka Melalui Program Belajasumba. Agar penelitian ini lebih terfokus pada pembahasan, terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana LPP RRI Bangka melakukan tahap perumusan program Belajasumba sebagai upaya mempertahankan citra?
2. Bagaimana LPP RRI Bangka melakukan tahap implementasi program Belajasumba sebagai upaya mempertahankan citra?
3. Bagaimana LPP RRI Bangka melakukan tahap evaluasi program Belajasumba sebagai upaya mempertahankan citra?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan pernyataan terkait penelitian di atas, ada beberapa tujuan penelitian yang didapat diantaranya:

1. Untuk mengetahui LPP RRI Bangka dalam melakukan tahap perumusan program Belajasumba sebagai upaya meningkatkan citra.
2. Untuk mengetahui LPP RRI Bangka dalam melakukan tahap implementasi kegiatan program Belajasumba sebagai upaya peningkatan citra.
3. Untuk mengetahui LPP RRI Bangka dalam melakukan tahap evaluasi program Belajasumba sebagai upaya peningkatan citra.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik praktis maupun secara akademis seperti berikut:

#### 1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini berguna dalam memberikan pemahaman bagaimana membuat strategi yang biasa dilakukan oleh *public relations* dengan mempraktikkan tahapan konsep, implementasi, dan evaluasi disajikan dalam penelitian ini yang termuat dalam Tiga Langkah Fred R. David untuk mempertahankan citra di tengah emajuan teknologi kepada pihak lembaga penyiaran yang memiliki keterikatan yang sama dengan LPP RRI Bangka agar nantinya bisa diketahui langkah- langkah apa yang bisa digunakan bagi seorang praktisi *public relations* dalam mempertahankan citra lembaga radio di tengah perkembangan zaman.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini berguna sebagai pemahaman tambahan terkait bagaimana strategi yang bisa dilakukan oleh *public relations* dengan mempelajari manajemen *public relations* yang dikemukakan oleh Fred R. David yang memuat tiga langkah yang meliputi proses perumusan, implementasi, dan evaluasi dari sebuah program kegiatan yang dilakukan.

Ntuk penelitian selanjutnya, penelitian ini bisa menjadi tambahan referensi bagi penelitian sejenis terkait implementasi konsep strategi mempertahankan citra yang dilakukan oleh seorang *public relations*, sekaligus sebagai Gambaran mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat terkait dengan pembuatan strategi untuk mempertahankan citra lembaga radio dengan konsep 3 tahap strategi Fred R. David.

### 1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait strategi yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan citra perlu mendapat dukungan, kelengkapan, dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan diteliti.

*Pertama*, penelitian yang dilakukan Syarifah Yasmin Alhasyim (2022: 1) dengan judul Strategi Humas dalam Mempertahankan Citra Hotel di Tengah Pandemi Covid (Studi Deskriptif pada Humas Aston Priority Simatupang Jakarta). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni pada penggunaan teori di mana konsep manajemen strategi Fred R. David serta terkait kajian strategi mempertahankan citra. Adapun perbedaan dalam penelitian ini

terletak pada objek kajian, di mana dalam penelitian ini objek yang dikaji adalah citra hotel sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan yakni lembaga radio. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas Aston Priority Simatupang melakukan tiga tahapan dalam mempertahankan citranya yakni melalui perumusan strategi, implementasi program, dan evaluasi dan mereka telah melakukan kegiatan tersebut sesuai dengan proses strategi manajemen yang dikemukakan oleh Fred R. David.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Halawa dan Linda Islami dengan judul Strategi *Public Relations* PT. Indofood Sukses Makmur Tbk. Divisi Bogasari dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Instagram. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan kajian yang sama-sama membahas terkait strategi mempertahankan citra, dan penggunaan metode yakni deskriptif kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada penggunaan landasan teoritis di mana dalam penelitian ini menggunakan konsep *cyber public relations* oleh Bob Julius Onggo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Divisi Bogasari senantiasa berupaya membangun hubungan positif dengan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui akun Instagram @kreasibogasari Public Relations PT. Indofood Sukses Makmur Tbk. Dengan menyebarkan informasi melalui materi yang menarik dan orisinal, divisi ini menjunjung tinggi reputasi perusahaan (Halawa & Islami, 2021: 1).

Ketiga, penelitian yang dilakukan Victorya Rozy Anggraeni dengan judul Strategi *Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di Masa Pandemi (Studi Kasus pada PT. Vale Indonesia Tbk). Persamaan penelitian ini

terletak pada objek kajian terkait strategi dalam mempertahankan citra, dan metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada penggunaan andasan teoritis di mana dalam penelitian ini menggunakan teori pemangku kepentingan (*stakeholder theory*) sedangkan dalam penelitian yang dilakukan menggunakan konsep strategi manajemen dari Fred R. David. Anggraeni (2022: 1) menuliskan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dengan inisiatif CSR ini, PT Vale Indonesia Tbk. mengadopsi strategi yang mencakup amal, pemanfaatan energi terbarukan, restorasi alam, budaya tempat kerja ramah SDM, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat. Tujuan dari pendekatan terhadap masyarakat dan karyawan ini adalah untuk membina hubungan positif antara bisnis dan pemangku kepentingannya serta memastikan kelancaran operasionalnya.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Muh. Fatahillah Suparman dan Imam Makruf dengan judul penelitian Model Analisis SWOT Manajemen Pendidikan Islam, Adaptasi Pemikiran Strategi Management Fred R. David. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan konsep strategi manajemen Fred R. David adapun perbedaan terletak pada objek kajian, di mana dalam penelitian ini berfokus pada manajemen pendidikan sedangkan penelitian yang akan dilakukan berkaitan dengan strategi mempertahankan citra. Adapun hasil penelitian ini bahwa nasihat yang bermanfaat untuk membangun manajemen pendidikan Islam yang memanfaatkan sumber daya internal yang kuat, mengatasi kekurangan saat ini, memanfaatkan peluang, dan menghadapi bahaya eksternal. Dalam konteks pengelolaan pendidikan Islam, analisis SWOT menjadi kerangka yang relevan dan

bermanfaat yang memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih bijaksana dan strategis (Suparman & Makruf, 2023: 1).

*Kelima*, penelitian yang dilakukan Moch Habib Wahyu Sugiyatno dan Ahmad Zamzamy dengan judul Strategi Komunitas YNCI (Yamaha Nmax Cub Indoensia) dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan konsep strategi manajemen Fred R. David sebagai landasan teoritis. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian di mana dalam penelitian ini membahas terkait strategi membangun citra sedangkan dalam penelitian membahas terkait strategi mempertahankan citra, selain itu dalam penelitian ini menggunakan metode studi dokumentasi sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan metode yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa YNCI telah menjalankan beberapa kegiatan yang sejalan dengan tahapan yang dikemukakan oleh Fred R. David yakni mulai dari tahapan perumusan kegiatan, implementasi kegiatan, sampai pada evaluasi kegiatan sehingga terbentuk lima citra yakni citra bayangan, citra terkini, citra keinginan, citra korporasi, citra multi- image (Sugiyatno & Zamzamy, 2023: 1).

Berkaitan dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah terangkum, adapun untuk mempermudah pemahaman terkait penelitian terdahulu dibuat kedalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode & Teori	Hasil Penelitian	Keterangan

1	Syarifah Yasmin Alhasyim	Strategi Humas dalam Mempertahankan Citra Hotel di Tengah Pandemi Covid (Studi Deskriptif pada Humas Aston Priority Simatupang Jakarta)	Metode deskriptif kualitatif & konsep strategi manajemen Fred R. David	Humas Aston Priority Simatupang melakukan tiga tahapan dalam mempertahankan citranya yakni melalui perumusan strategi, implementasi program, dan evaluasi dan mereka telah melakukan kegiatan tersebut sesuai dengan proses strategi manajemen yang dikemukakan oleh Fred R. David.	Skripsi (2022)
---	--------------------------------	---	---	--	-------------------

2	Zakaria Halawa dan Linda Islami	Strategi <i>Public Relations</i> PT. Indofood Sukses Makmur Tbk. Divisi Bogasari dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Instagram.	Metode deskriptif & teori CSR Bob Julius Onggo	Divisi Bogasari senantiasa berupaya membangun hubungan positif dengan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui akun Instagram @kreasibogasari Public Relations PT. Indofood Sukses Makmur Tbk. Dengan menyebarkan informasi melalui materi yang menarik dan orisinal, divisi ini	Jurnal (2021)
---	---------------------------------	---	--	--	---------------

				menjunjung tinggi reputasi perusahaan	
3	Victorya Rozy Anggraeni	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di Masa Pandemi (Studi Kasus pada PT. Vale Indonesia Tbk)	Metode deskriptif kualitatif & <i>stakeholder theory</i>	Inisiatif CSR ini, PT Vale Indonesia Tbk. mengadopsi strategi yang mencakup amal, pemanfaatan energi terbarukan, restorasi alam, budaya tempat kerja ramah SDM, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat. Tujuan dari pendekatan terhadap masyarakat dan	Skripsi (2022)

				<p>karyawan ini adalah untuk membina hubungan positif antara bisnis dan pemangku kepentingannya serta memastikan kelancaran operasionalnya</p>	
4.	<p>Muh. Fatahillah Suparman dan Imam Makruf</p>	<p>Model Analisis SWOT Manajemen Pendidikan Islam, Adaptasi Pemikiran Strategi Mngagement Fred R. David</p>	<p>Metode deskriptif &amp; konsep Fred R. David</p>	<p>Nasihat yang bermanfaat untuk membangun manajemen pendidikan Islam yang memanfaatkan sumber daya internal yang kuat, mengatasi kekurangan saat</p>	<p>Jurnal (2023)</p>

				<p>ini, memanfaatkan peluang, dan menghadapi bahaya eksternal. Dalam konteks pengelolaan pendidikan Islam, analisis SWOT menjadi kerangka yang relevan dan bermanfaat yang memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih bijaksana dan strategis</p>	
5	Moch Habib Wahyu Sugiyatno dan	Strategi Komunitas YNCI (Yamaha Nmax Cub Indoensia) dalam	Metode studi dokumentasi & konsep	YNCI telah menjalankan beberapa kegiatan yang sejalan dengan	Jurnal (2023)

Ahmad Zamzamy	Membangun Citra Positif di Masyarakat	fred R. David	<p>tahapan yang dikemukakan oleh Fred R. David yakni mulai dari tahapan perumusan kegiatan, implementasi kegiatan, sampai pada evaluasi kegiatan sehingga terbentuk lima citra yakni citra bayangan, citra terkini, citra keinginan, citra korporasi, citra muti- image</p>	
---------------	---------------------------------------	---------------	---	--

## **1.6 Landasan Pemikiran**

Landasan pemikiran merupakan sumber acuan sebagai dasar diadakannya penelitian yang meliputi landasan teoritis dan kerangka konseptual.

### **1.6.1 Landasan Teoritis**

Landasan teori suatu penelitian berfungsi sebagai pedoman ide, kerangka kerja, konsep, dan referensi untuk menarik temuan karena variabel merupakan pernyataan yang terorganisir dengan baik dan metodis. Moleong (2002: 34–35) mendefinisikan teori sebagai kumpulan proposisi yang disintesis secara sintaksis yang menggambarkan fenomena yang terlihat dan, dengan mengikuti aturan tertentu, diikatkan pada logika atau data mendasar lainnya yang dapat diamati. Teori tersebut kemudian digunakan untuk membedah bagaimana penerapan strategi mempertahankan citra yang dilakukan oleh LPP RRI Bangka melalui program Belajasumba.

Landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep manajemen yang dikemukakan oleh Fred R. David, konsep sendiri dimaknai sebagai cara pandang berdasarkan pengalaman individu terhadap suatu benda, peristiwa, atau fenomena yang berkembang menjadi suatu kesimpulan dan berbentuk suatu gagasan. Penggunaan konsep manajemen strategis yang dikembangkan oleh Fred R. David dalam penelitian ini dirasa memiliki relevansi terutama terkait tahapan kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan citra, yang menguraikan proses pengembangan strategi. David (2002: 5) menguraikan ketiga tahapan dalam bukunya yakni sebagai berikut:

1. Tahap perumusan strategi (*strategy formulation*), di mana tahap ini mencakup pelaksanaan *fact finding*, identifikasi terkait hambatan maupun peluang, penetapan kelemahan dan keunggulan, serta penetapan target sasaran atau publik, dan riset terkait competitor.
2. Tahap implementasi strategi (*strategy implementation*), yakni tahap yang mencakup penerapan terkait strategi yang sudah disusun dari tahap perumusan. Adapun yang termasuk dalam prosesnya meliputi penyampaian pesan, penerapan kegiatan, dan melakukan monitoring program.
3. Tahap evaluasi strategi (*strategy evaluation*), merupakan tahap yang mencakup hasil akhir yang akan diproses untuk mengetahui apakah tujuan yang menjadi strategi sudah tercapai. Evaluasi strategi memiliki tiga aktivitas yang penting seperti menilai faktor- faktor internal dan eksternal yang mendasari keberhasilan atau kegagalan, mengukur performa dan mengambil langkah korektif agar perumusan kegiatan sebagai tahap awal serta tahapan implementasi bisa berjalan lebih baik.

Penggunaan konsep strategi manajemen ini dipilih karena tahapan-tahapan yang terdapat dalam konsep ini memiliki kesesuaian atau relevansi dan jelas bisa digunakan untuk mengidentifikasi langkah- langkah dalam pelaksanaan strategi kehumasan di sebuah lembaga sehingga mencapai tujuan *public relations* bisa mencapai tujuannya.

### 1.6.2 Landasan Konseptual

Kerangka konseptual berfungsi sebagai landasan untuk penelitian, dan topik, fitur relevan yang diteliti yang merupakan sintesis dari berbagai faktor, dimulai dengan opsi tambahan yang akan dihasilkan seiring dengan kemajuan proses. Untuk studi yang direncanakan atau sedang berlangsung, peneliti berusaha mengembangkan alur kerja dan penalaran yang lengkap, rasional, logis, dan rinci. Setelah landasan konseptual ditetapkan, peneliti dapat mengatur potensi penelitiannya dan melakukan analisis untuk sampai pada temuan logis, seperti tujuan penelitian.

Pada penelitian ini ada tiga hal yang menjadi dasar dari konsep penelitian meliputi strategi manajemen humas, LLP RRI Bangka, dan Program Belajasumba.

#### 1. Strategi Manajemen Humas

Strategi manajemen humas (hubungan masyarakat) menurut Fred R. David mengacu pada pendekatan yang terstruktur dan strategis untuk mengelola hubungan organisasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, karyawan, pemegang saham, media, dan masyarakat luas. Dalam konteks manajemen strategis, peran humas sangat penting untuk mendukung tujuan organisasi, membangun citra positif, dan mengelola komunikasi.

Manajemen strategi menjadi sebuah seni dan ilmu untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan sebuah organisasi. Umran & dkk. (2023: 60) memandang bahwa

pengkajian terkait tindakan yang perlu dilakukan menjadi bagian dari kegiatan humas. Melalui strategi manajemen humas, praktisi humas dapat menentukan langkah yang dapat diambil mulai dari perumusan, implementasi, sampai pada tahap evaluasi sehingga program kerja yang akan disusun agar lebih selaras dengan arah perusahaan secara menyeluruh sehingga citra perusahaan dapat dipertahankan.

## 2. LPP RRI

LPP RRI dibangun dan dikembangkan mengacu pada UU No.32/2002 dan PP No.12/2005 sebagai lembaga yang independent, netra dan tidak komersial dan berfungsi melayani kepentingan masyarakat, sebagai corong public bukan corong bagi pemerintah. Tugas LPP RRI menurut PP No.12/2005 yaitu memberi layanan informasi, pendidikan, hiburan sehat, kontrol dan perekat sosial dan pelestarian budaya bangsa melalui siaran yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat di wilayah NKRI dan untuk wilayah luar negeri, siaran RRI bertujuan membangun citra positif bangsa di mata dunia internasional (Fachrudin, 2019: 184)

RRI sebagai lembaga penyiaran publik memiliki sejarah panjang sejak zaman kemerdekaan Indonesia. Didirikan pada 11 September 1945, RRI berperan penting dalam menyebarkan informasi selama masa perjuangan kemerdekaan. LPP RRI Bangka didirikan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di wilayah tersebut, menjaga dan melestarikan budaya lokal, serta memberikan layanan

siaran yang mendidik dan menghibur. Secara keseluruhan, LPP RRI Bangka berfungsi sebagai alat penting dalam penyebaran informasi, pendidikan, dan hiburan di wilayah Bangka khususnya Bangka Belitung bagian timur, sambil mempertahankan dan mempromosikan budaya local dan agar mereka tetap eksis di tengah perkembangan teknologi mereka bekerja sama dengan berbagai daerah sekitar salah satunya yakni dengan program Belajasumba.

Program Belajasumba merupakan singkatan dari "Bengkulu-Lampung-Jambi-Sumatera Selatan- Bangka," Program Belajasumba merupakan terobosan baru dari LPP RRI dalam RRI Net yang mengikuti perkembangan kemajuan teknologi digital. Pranama (2024) menuliskan bahwa program Belajasumba dilakukan guna menghasilkan informasi dan hiburan terbaik bagi pendengar program ini dilakukan berbagai persiapan mulai proses perumusan kegiatan atau informasi apa yang akan disampaikan, bagaimana perjalanan penyiarannya, serta bagaimana dampak yang dirasakan kepada pemirsa yang nantinya memberikan *feedback* kepada lembaga selaku pelaku kegiatan

### 3. Citra

Menurut Bill Canton dalam Sukatendel (1990:111), citra suatu perusahaan merupakan kunci keberhasilannya. Itu adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau institusi. kesan yang dibuat oleh suatu benda, seseorang, atau sekelompok orang. Sebuah bisnis tidak dapat berfungsi atau dilihat tanpa sebuah gambar.

Penelitian ini juga mengedepankan unsur citra hasil dari penerapan strategi yang dibuat, karena ketika strategi yang digunakan oleh LPP RRI Bangka berhasil, citra yang timbul adalah citra yang positif. Citra pada konteks ini merupakan tolak ukur terkait apakah strategi yang dibuat oleh lembaga sudah efektif atau perlu diperbaiki dalam keberlanjutannya.

## **1.7 Langkah- Langkah Penelitian**

Tahapan penelitian dikembangkan sebagai pedoman bagi peneliti karena penelitian perlu dilakukan secara metodis dan konsisten. Prosedur yang akan dilakukan dalam penelitian kualitatif menurut Mahamit dalam Sunarya (2007:5) antara lain menetapkan latar belakang penelitian, melakukan tinjauan pustaka, memilih subjek dan objek kajian, tempat, paradigma, dan teknik, mencari sumber dan jenis data, memilih informan, memilih teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi), memilih pendekatan untuk memvalidasi dan menganalisis data, dan menarik kesimpulan naratif. Alasan penggunaan langkah-langkah penelitian seperti ini agar penelitian berjalan secara sistematis, terarah, dan teratur.

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terkait Strategi Mempertahankan Citra LPP RRI Bangka Melalui Program Belajasumba berada di Jln. R. A. Kartini Jl. Bukit Samak NO.108, Lalang, Kec. Manggar, Kabupaten Belitung Timur, Kepulauan Bangka Belitung (33512). LPP RRI Bangka ini menjadi salah satu RRI yang ada di Indoensia, yang aktif menyebarkan berbagai informasi agar

tetap bisa berada di hati khalayaknya melalui berbagai program unggulan salah satunya program Belajasumba sebagai upaya mempertahankan citranya.

### **1.7.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian menjadi dasar dari sebuah penelitian. Paradigma adalah gagasan dasar tentang apa yang seharusnya diteliti dalam ilmu pengetahuan, apa topiknya, dan bagaimana menjawabnya. Ritzer (1981: 15) memandang bahwa paradigma dalam penelitian mendasari keseluruhan metodologi, struktur, dan temuan penelitian. Adapun paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Senada dengan Ardianto (2011:11) Ide dibalik paradigma konstruktivisme adalah mengambil kebenaran dari suatu fenomena sosial kemudian mengkonstruksikannya dari sudut pandang peneliti. Peneliti memahami realitas dan mengambil tindakan yang tepat. Konstruktivistik dalam sebuah paradigma adalah kerangka untuk menjelaskan taktik atau prosedur. Konsep strategi diterapkan pada komponen sosial kehidupan manusia.

Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini karena pengamatan terkait kegiatan kehumasan yang dilakukan LPP RRI Bangka sebagai subjek yang mempertahankan citra lembaga dan mencari ciri khasnya dalam mempertahankan citra. Hal inilah yang akan dikonstruksikan ke dalam penelitian dan menjadi pembeda antara kehumasan LPP RRI Bangka dengan kehumasan lainnya pada lembaga sejenis melalui program Belajasumba.

Pendekatan penelitian mencakup keseluruhan cara dalam melakukan penelitian, mulai dari merumuskan masalah hingga menarik temuan yang berdampak pada alur dan pendekatan penelitian secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan interpretatif. Sistem sosial yang mengkaji dan menafsirkan perilaku secara cermat dikenal sebagai pendekatan interpretatif. Interpretasi, menurut Newman (1997: 68), memandang fakta sebagai makna yang berbeda, khas, dan konteks sebagai landasan untuk memahami makna sosial. Penelitian pendekatan merupakan keseluruhan proses penyelidikan yang dimulai dengan perumusan masalah dan diakhiri dengan kesimpulan; penelitian kualitatif tidak diharuskan menyediakan data yang bersifat tematik atau numerik.

Pemilihan pendekatan interpretasi dalam penelitian ini karena memandang interpretatif sebagai tindakan kehumasan sebagai suatu hasil yang perlu ditafsirkan, dengan menggambarkan fenomena sosial lama dan baru sebagai permasalahan atau pembeda dari realitas yang ada. Menggunakan logika penelitian di LPP RRI Bangka dan menjelaskan manajemen hubungan pelanggan untuk pelayanan terbaik atas pengaduan menghasilkan rencana kerja yang rinci, analitis, dan subyektif yang dibuat dengan melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi pendukung dengan tidak melakukan generalisasi dari pendekatan kualitatif, yang menawarkan panduan yang sangat jelas dan komprehensif terhadap temuan penelitian.

### 1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan sarana pengumpulan informasi yang kemudian dapat digunakan untuk menganalisis informasi untuk tujuan tertentu dan mengidentifikasi jawaban atas permasalahan yang diteliti; informasi ini berfungsi sebagai alat untuk membantu strategi penelitian. Menurut Whitney, sebagaimana dikemukakan dalam Nazir (2014: 54), metode deskriptif memerlukan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat melalui penelitian terhadap isu-isu kemasyarakatan yang sudah mendarah daging, serta prosedur yang dapat diterapkan dalam keadaan tertentu yang berkaitan dengan hubungan, sudut pandang, proses yang sedang berlangsung, dan hasil dari suatu fenomena.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini dilakukan untuk menjabarkan atau mendeskripsikan bagaimana strategi LPP RRI Bangka melalui program Belajasumba dilakukan sebagai upaya mempertahankan citra di tengah kemajuan teknologi. Penggunaan metode deskriptif kualitatif agar penelitian ini dapat memberikan penjelasan serta dapat memberikan hasil analisis secara kemprehensif. Metode deskriptif merupakan cara kerja penelitian berdasarkan gambaran dan penjelasan mengenai suatu objek baik realitas maupun sebuah fenomena sesuai dengan keadaan sesungguhnya dalam situasi dan kondisi yang terjadi saat penelitian berlangsung.

#### 1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Peneliti dapat memutuskan data apa yang sebaiknya dikumpulkan di lapangan dengan mempertimbangkan jenis dan sumber data, dua faktor yang saling berkaitan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2015:75), sumber data penelitian ada dua kategori, yaitu primer dan sekunder. Selain itu, ada dua jenis data yakni kualitatif dan kuantitatif. Konsekuensinya, sifat dan asal data yang dikumpulkan harus selaras dengan topik atau metodologi penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut jenis dan sumber data penelitian yang dipilih yakni kualitatif dengan mempertimbangkan sumber data primer yang meliputi informan utama yakni pihak LPP RRI Bangka dan sekunder berupa jurnal, website, dan data pendukung lainnya.

#### 1.7.5 Informan Penelitian

Informan merupakan komponen penting dalam melakukan penelitian tindakan, karena mereka dapat membantu melengkapi, meningkatkan, dan mengkonfirmasi data penelitian. Informan adalah mereka yang menyumbangkan informasi tentang keadaan dan kondisi penelitian, menurut (Moleong, 2002: 132). Informan membantu peneliti dalam memperoleh sumber data asli untuk diolah setelahnya. Informan primer adalah individu yang memberikan informasi primer untuk menjelaskan gambaran teknis permasalahan secara mendalam. Sedangkan informan kunci adalah individu yang memiliki seluruh pengetahuan mengenai kesulitan-kesulitan yang diteliti oleh peneliti. Untuk melengkapi informasi dari informan kunci dan utama dan biasanya mencakup penelitian, maka

informan kunci juga harus merupakan individu yang paham dengan seluruh materi yang diberikan oleh informan utama (Suyanto & Sutinah, 2011:43).

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian tidak dapat dilaksanakan tanpa data, dan tidak ada sesuatu pun yang dapat diselidiki tanpa data, sehingga penelitian tidak dapat dilaksanakan dan tidak akan memberikan hasil. Prosedur pengumpulan data merupakan suatu tahapan yang dianggap strategis dan berusaha untuk mendapatkan data penelitian (Sugiyono, 2016:193). Oleh karena itu, wawancara mendalam dan observasi yang cermat menjadi panduan dalam metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **1. Wawancara**

Percakapan dengan tujuan tertentu antara dua orang disebut wawancara. Pewawancara mengajukan pertanyaan, dan jawabannya menjawab permasalahan tersebut. Menurut Sutopo (2006:72), wawancara mendalam adalah suatu metode pengumpulan data untuk penelitian yang melibatkan narasumber dan pewawancara dalam format tanya jawab, baik dengan atau tanpa pedoman wawancara. Kedua belah pihak harus terlibat dalam kehidupan sosial selama jangka waktu tertentu agar wawancara dapat menghasilkan suatu hasil atau kesimpulan mengenai hasil diskusi yang diharapkan. Wawancara akan dilaksanakan langsung maupun secara virtual di LPP RRI Bangka sebagaimana informan yang telah ditentukan.

## 2. Observasi

Observasi menjadi salah satu cara untuk mengumpulkan data. Peneliti langsung menuju lokasi penelitian dan mencatat data yang telah dikumpulkannya. dirancang sebagai metode pengumpulan informasi dengan melihat keadaan atau kejadian secara langsung di lapangan. Menurut Satori (2009: 105), observasi adalah tindakan mengamati secara langsung suatu objek untuk mengidentifikasi situasi dunia nyata sambil mengumpulkan data untuk penelitian. Tujuan observasi harus jelas dan dilakukan secara metodis. Secara umum kegiatan observasi meliputi pengumpulan data, pengkajian, dan pemantauan.

Teknik observasi yang digunakan yakni observasi partisipasi pasif. (Riyanto, 2010:98) memandang bahwa, ketika seorang peneliti ikut serta dalam observasi, mereka mencatat pengamatannya mengenai subjek observasi. Peneliti memanfaatkannya Cara ini berhasil karena peneliti berpartisipasi langsung terhadap apa yang dilihatnya di lapangan dan memberikan dampak langsung terhadapnya. Diharapkan dengan teknik ini dapat melihat lebih dekat dan komprehensif terhadap operasional lapangan LPP RRI Bangka. Agar informan mendapat informasi, dapat menjaga rahasia perusahaan, dan tidak merasa kesal dengan proses penelitian, peneliti pun memilih menggunakan teknik ini secara kooperatif.

## 3. Dokumentasi

Dokumen yang melengkapi informasi yang ditemukan dalam catatan, foto, video, atau konten lain yang dibuat berdasarkan topik. catatan-catatan

sejarah yang berkaitan dengan waktu, peristiwa, atau tindakan, yang darinya data, fakta, dan pengetahuan untuk penelitian dapat dikumpulkan. Herdiansyah (2009:27) memandang bahwa penelitian dokumentasi adalah salah satu cara untuk mengumpulkan wawasan melalui bahan tertulis dan makalah lain yang dibuat atau dihasilkan oleh topik yang bersangkutan. Tindakan awal, Apabila telah terbukti bahwa suatu dokumen tersedia untuk dikaji atau diteliti, maka suatu penelitian isi dapat diuji. Penciptaan metode kerja penelitian konten, yang mencakup peninjauan materi (secara universal), mengklasifikasikannya, menganalisis jajak pendapat yang komprehensif, dan menerapkan strategi klasifikasi yang tepat, merupakan tahap kedua. Klasifikasi yang dilakukan menarik dan mendukung penafsiran (generalisasi).

#### **1.7.7 Analisis Data**

Menganalisis data kualitatif adalah prosedur metodis yang mengatur aliran informasi dari pengumpulan hingga interpretasi melalui organisasi dan klasifikasi. Makna dalam analisis digambarkan sebagai: memberikan makna yang bermakna pada analisis; menjelaskan pola; dan mencari hubungan antar komponen penjelasan. Peneliti menyoroti elemen kunci dalam melakukan analisis data kualitatif dengan menggunakan paradigma analisis Creswell dalam Ardianto (2014: 276-284) menuliskan beberapa tahapan dalam analisis data yakni sebagai berikut:

1. Siapkan data untuk dianalisis dengan memprosesnya. Fase ini melibatkan pengumpulan data lapangan, transkrip wawancara, dll. Oleh karena itu, pilih dan klasifikasikan data menurut sumber informasi.
2. Periksa setiap informasi. Pada titik ini, materi telah dianalisis untuk menentukan signifikansinya secara keseluruhan.
3. Gunakan pengkodean data untuk melakukan analisis yang lebih menyeluruh. Pada titik ini, penulis menggunakan metode pengkodean untuk menentukan lokasi, karakter, kelompok, dan tema yang akan diteliti. Penulis menghasilkan kode pada langkah ini untuk mengkarakterisasi semua data, setelah itu diperiksa. Judul internal bagian hasil penelitian kemudian diturunkan dari tema-tema tersebut.
4. Memberikan laporan naratif atau kualitatif yang memuat hasil pengkodean. Pembahasan mengenai urutan kronologis peristiwa, tema-tema tertentu, atau hubungan antar tema semuanya dapat tercakup dalam metode naratif ini.
5. Interpretasi data merupakan tahap terakhir.

Analisis data sangat penting dalam strategi menjaga citra LPP RRI Bangka karena membantu organisasi memahami persepsi publik, mengevaluasi efektivitas program, dan merespons isu-isu dengan cepat. Dengan menganalisis data secara teratur dan komprehensif, LPP RRI Bangka dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk menjaga dan meningkatkan citra mereka di mata publik, memastikan bahwa mereka tetap relevan dan mampu mempertahankan citranya.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG