

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Citra merupakan gambaran atau kesan seseorang maupun organisasi terhadap sebuah lembaga atau instansi, yang mana citra merupakan salah satu aset penting bagi sebuah instansi yang seyogyanya harus dibangun dan dipelihara. Citra terbagi menjadi dua bagian, ada citra baik dan ada citra buruk, citra yang baik merupakan hal yang penting, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau jasa, melainkan dapat memperbaiki setiap kepuasan pelanggan atau mitra terhadap organisasi, Siswanto (2004:54) menjelaskan bahwa citra merupakan pancaran jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi juga sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan atau organisasi, yang patut untuk dipertimbangkan keberadaannya.

Organisasi atau instansi diperkirakan akan meraih citra positifnya dengan melakukan berbagai strategi, perencanaan yang matang, komunikasi yang efektif dan informasi yang jelas, dengan begitu citra positif akan terbentuk dengan sendirinya. Perbedaan tingkat pengetahuan, pendidikan maupun ekonomi khalayak atau *public* diperkirakan akan mempengaruhi penilaian terhadap organisasi.

Soemirat dan Ardianto (2011:52) dalam bukunya *Dasar-dasar Public Relations* menyebutkan bahwa citra merupakan kesan atau gambaran individu yang muncul tentang sesuatu sebagai hasil pengetahuan dan pengalaman yang dirasakan sendiri, atas

dasar tersebut citra terbentuk yaitu berawal dari apa yang dilihat dan dirasakan, maka pentingnya citra positif bukan hanya dalam proses pembentukan tapi juga harus dijaga atau dipelihara dengan baik. Bagi sebuah organisasi citra akan menjadi sesuatu yang penting ketika perusahaan menyadari hal tersebut, oleh karena itu perusahaan perlu melakukan manajemen dalam pemeliharaan citra yang sudah terbentuk untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan akibat dari pergeseran atau penurunan citra perusahaan.

Sumber pembentukan citra berawal dari *public* internal maupun eksternal, yang memiliki pandangan berbeda-beda tentang sebuah lembaga/instansi termasuk tentang citra PT. Pindad (Persero). PT. Pindad (Persero) sebagai salah satu perusahaan yang terlihat sangat memperhatikan citranya, sehingga Pindad selalu mengupayakan agar tujuannya tercapai dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil data pra observasi yang peneliti dapatkan melalui teknik pra wawancara dengan beberapa masyarakat setempat salah satunya Fitri Fauziah (21) yang merupakan salah satu warga masyarakat asli yang tinggal di sekitar PT. Pindad (persero) tepatnya di gang masjid area Binong pada 24 September 2017 menyebutkan bahwa nama baik PT.Pindad (Persero) terdengar di telinga masyarakat salah satunya dengan kegiatan kunjungan dari luar perusahaan ke PT.Pindad (Persero). Selain itu, masyarakat juga merasakan keberadaan PT.Pindad (Persero) atas tanggungjawab sosialnya terhadap masyarakat yang ada di sekitar PT.Pindad (Persero), hal ini dirasakan oleh salah satu *public* eksternal PT.Pindad (Persero), yaitu hasil pra wawancara pada 27 november 2017 yang dilakukan dengan Lisnawati Sumarti (21) salah satu mahasiswa Universitas Pasundan Bandung yang

pernah magang di PT.Pindad (Persero), menyebutkan bahwa kunjungan industri memiliki kontribusi cukup banyak dalam membentuk citra positif. Menurutnya bahwa citra positif tidak hanya di bentuk namun mesti dipelihara dengan inovasi-inovasi terbaru yang diberikan perusahaan terhadap publiknya.

Memelihara citra positif tidaklah mudah, citra terbentuk melalui beberapa tahapan atau proses, proses inilah yang seyogyanya dimanfaatkan oleh Humas sebagai peluang untuk mengkonstruksikan citra positif lembaganya. Peluang tersebut bisa dikemas dengan berbagai bentuk, baik dari *event* perusahaan atau CSR dan lain sebagainya. Cara untuk mencapai tujuan dari peluang tersebut Humas harus melakukan sebuah strategi yang mana strategi tersebut adalah manajemen humas. Soemirat dan Ardianto (2005:67) dalam bukunya dasar-dasar *Public Relations* menyebutkan bahwa manajemen humas adalah suatu proses dan aspek manajemen yang dilakukan baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek ini harus direncanakan dengan cermat dan hati-hati, sehingga akan diperoleh hasil sesuai dengan yang diinginkan, karena manajemen humas merupakan proses pengelolaan kegiatan yang dilakukan oleh seorang humas di suatu lembaga.

Program kegiatan humas yang dapat mengikuti perkembangan zaman, dewasa ini selalu dikaitkan dengan manajemen humas, sehingga harus dipahami terlebih dahulu mengenai manajemen humas. Begitu pula yang dilakukan oleh PT.Pindad (Persero), perusahaan manufaktur yang bergerak dalam pembuatan produk militer dan komersial ini selalu melakukan inovasi baru dalam mempertahankan, meningkatkan dan memperbaiki citra perusahaannya termasuk melalui kegiatan kunjungan industri.

Dalam sambutannya, Widjajanto menyatakan apresiasi terhadap kunjungan Pangdivif 2 Kostrad dan berharap mendapat suntikan “vitamin” berupa masukan untuk Perusahaan. “Masukan dari pengguna akan kami collect. Hal ini akan menjadi perhatian khusus bagi Manajemen untuk terus meningkatkan layanan dan kualitas,” tutur Widja. Pindad telah menerima koreksi dari pengguna secara bertahap yang kemudian diuraikan dan diselesaikan melalui fungsi layanan purnajual. Hal ini dilakukan untuk memberikan solusi bagi pengguna sekaligus menjadi motivasi bagi Perusahaan untuk terus menyempurnakan kualitas produk. Pindad sebagai BUMN strategis di industri pertahanan mendukung penuh pemenuhan kebutuhan Tentara Nasional Indonesia. Lebih dari itu, Pindad sebagai badan usaha yang berada di bawah naungan Kementerian BUMN bertugas untuk menghasilkan penjualan yang berorientasi profit bagi Perusahaan (<https://www.pindad.com/kunjungan-pangdivif-2-kostrad> diakses pada tanggal 01 Desember 2017 pukul 19.34).

Dewasa ini instansi pemerintah maupun swasta banyak menggunakan fungsi humas atau *public relations* dalam membentuk, memelihara dan meningkatkan citra organisasinya, begitupun dengan PT. Pindad (Persero) yang memfungsikan humas dalam proses pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan citra perusahaan. Pindad memiliki Departemen humas untuk menjalankan fungsinya, salah satu upaya yang dilakukan humas dalam memelihara citra adalah dengan meningkatkan pelayanan dalam kegiatan kunjungan industri, sebagaimana menurut Vitri Yuniarti (Jurnal Aplikasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat di MAN 1 Malang, Vol.2, No 1 (2015) ; Seri H page 607-614) menyebutkan bahwa Humas juga diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik maupun strategi yang digunakan oleh organisasi atau individual untuk menciptakan dan memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik terhadap sepak terjang sebuah perusahaan.

Kunjungan PT.Pindad (Persero) terbagi menjadi dua macam yaitu kunjungan belajar dan kunjungan bisnis. Kunjungan belajar merupakan kunjungan yang bertujuan untuk mempelajari segala hal yang terkait dengan kebutuhan pembelajaran, kunjungan belajar ini dilakukan oleh beberapa elemen tingkatan pendidikan, mulai dari tingkat terendah sampai perguruan tinggi, sedangkan kunjungan bisnis adalah kunjungan yang bertujuan dalam rangka menjalankan misi bisnis antar kolega dengan perusahaan. Kunjungan ini terbagi kepada dua kegiatan yang pertama *indoor invitation*, yaitu kegiatan berupa pemaparan materi mengenai *company profile* dan pemaparan materi mengenai hal-hal spesifik yang dibutuhkan oleh peserta kunjungan. Kedua, *Plant tour* yaitu kegiatan yang berbentuk wisata pabrik yang mana peserta akan diberi kesempatan untuk melakukan perjalanan mengelilingi kompleks pembuatan produk, untuk mengetahui hal-hal yang diinginkan oleh peserta dalam memenuhi kebutuhannya.

Semua lembaga/instansi pada dasarnya memiliki keunikannya masing-masing, memiliki visi dan misi yang mengacu pada kemajuan pembangunan Indonesia, termasuk PT. Pindad (Persero). Peneliti memilih PT. Pindad (Persero) sebagai subyek penelitian dikarenakan program kegiatan kunjungan industri yang dikonsep oleh PT. Pindad (Persero) sangat berkarakter dan memiliki keunikan, terlihat dari identitas perusahaannya sebagai industri pertahanan satu-satunya di Indonesia yang memiliki keterbukaan terhadap *public*. Hal ini dibuktikan dari kegiatan kunjungan industri khususnya *Plant tour* dimana para pengunjung diberikan izin akses masuk untuk melihat produk, proses pembuatan dan lain sebagainya. Ada beberapa instruksi berupa *safety induction* untuk menjaga keamanan dan kenyamanan peserta kunjungan yang

mana hal ini dikonstruksikan untuk membentuk citra positif dengan tujuan bahwa PT. Pindad (Persero) sebagai perusahaan produk pertahanan dan keamanan sangat dekat dengan masyarakat, selain itu, para peserta kunjungan diberikan kesempatan untuk mengetahui lebih dekat tentang produk PT.Pindad (Persero) yang tidak dipublikasikan di masyarakat luas, bisa berswafoto dengan produk-produk yang memiliki kesan menyeramkan dimata masyarakat pada umumnya, kunjungan industri ini menjadi sebuah program inovasi humas PT. Pindad dalam rangka memelihara citra lembaganya.

## **1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Fokus penelitian ini bertumpu pada pemeliharaan citra perusahaan melalui kegiatan kunjungan industri pada Humas PT. Pindad (Persero). Adapun Berdasarkan pemaparan konteks penelitian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian, maka pertanyaan penelitian meliputi:

1. Bagaimana proses perencanaan pada kegiatan kunjungan industri yang dilakukan oleh humas PT. Pindad (Persero)?
2. Bagaimana proses Implementasi pada kegiatan kunjungan industri yang dilakukan oleh humas PT. Pindad (Persero)?
3. Bagaimana proses evaluasi beserta pencarian data dan fakta pada kegiatan kunjungan industri yang dilakukan oleh humas PT. Pindad (Persero)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menghasilkan data kualitatif melalui studi kasus mengenai manajemen humas PT. Pindad (Persero) dalam memelihara citra melalui kegiatan kunjungan industri. Tujuan penelitian ini meliputi :

1. Untuk mengetahui proses perencanaan pada kegiatan kunjungan industri yang dilakukan oleh humas PT. Pindad (Persero)
2. Untuk mengetahui proses implementasi pada kegiatan kunjungan industri yang dilakukan oleh humas PT. Pindad (Persero)
3. Untuk mengetahui proses evaluasi beserta pencarian data dan fakta pada kegiatan kunjungan industri yang dilakukan oleh humas PT. Pindad (Persero)

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini secara teoritis dapat memberikan pemahaman tentang manajemen humas PT. Pindad (Persero) melalui kegiatan kunjungan industri, memperkaya studi-studi tentang manajemen humas melalui program kegiatan humas yang bersifat kualitatif. Khususnya kajian tentang manajemen humas untuk mengetahui *Defining Public Relations Problem (Situation Analisis), Planning dan Programming (Strategi), Taking Action and Communicating (Implementation), Evaluation the Program (Assesment)*, dan mengetahui penerapan studi kasus pada manajemen humas PT. Pindad (Persero) melalui kegiatan kunjungan industri.

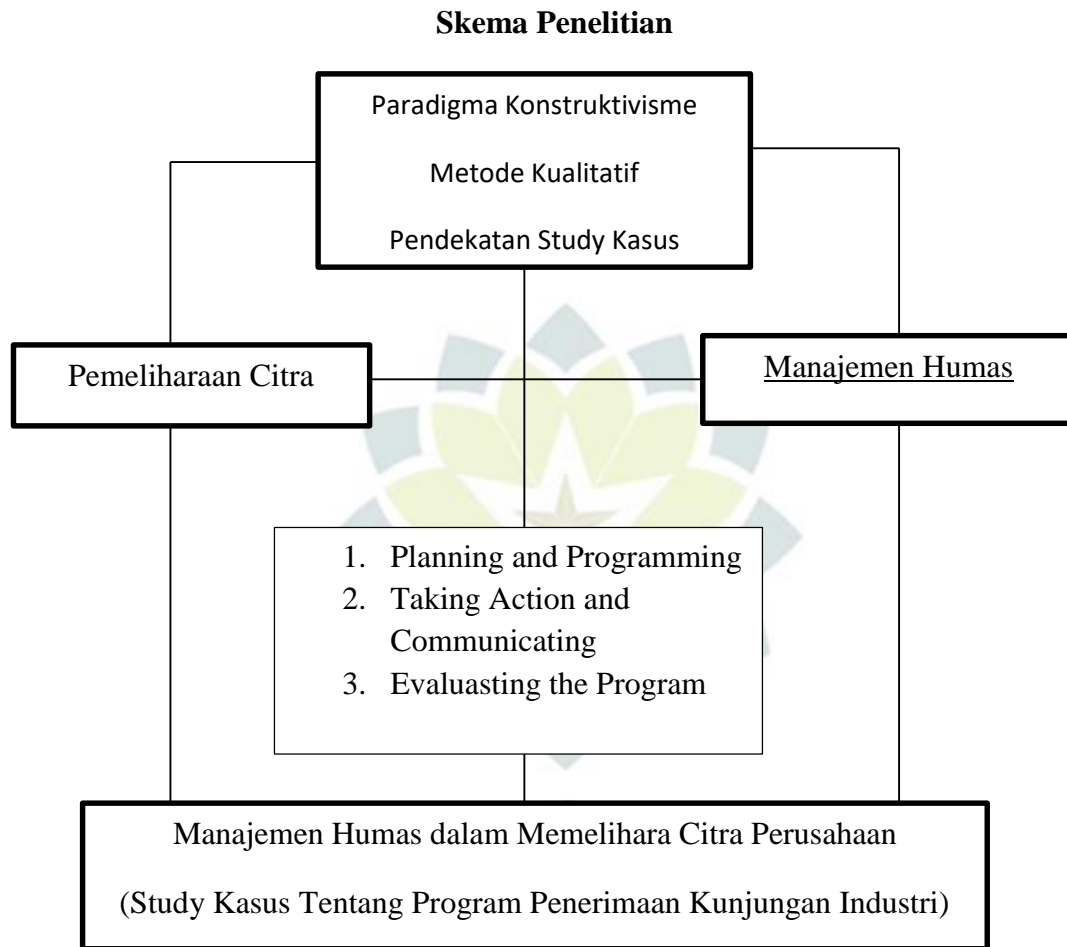
### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pendapat kepada Karyawan PT. Pindad (Persero) mengenai manajemen humas dan kegiatan humas yang dilakukan yaitu kegiatan kunjungan industri. Penelitian ini juga diharapkan menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan agar dapat mencapai tujuan sesuai target perusahaan di masa mendatang.





## 1.5 Landasan Pemikiran



**Bagan 1.1**  
Landasan Pemikiran Hasil Olahan Peneliti

Manajemen humas pada dasarnya merupakan sebuah proses kegiatan yang dilakukan oleh humas, dengan inovasi-inovasi yang baru yang bisa membuat lembaganya tetap eksis di kancah nasional. Manajemen humas bisa dilakukan dalam berbagai macam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan termasuk dalam meningkatkan, memelihara dan memperbaiki citra perusahaan. Citra merupakan hal

yang penting untuk sebuah perusahaan, oleh karena itu citra harus dijaga dengan sebaik-baiknya dan agar citra bisa terjaga dengan baik maka seorang humas harus melakukan sebuah manajemen pemeliharaan yang baik pula.

Hal ini menunjukkan bahwa citra bisa dipelihara dengan cara melakukan kegiatan manajemen humas, dimana proses pemeliharaannya bisa dilakukan dengan berbagai program yang menjadi inovasi terbaru dari seorang humas untuk perusahaannya. Begitupun dalam penelitian ini, program kunjungan industri merupakan program yang dijalankan oleh humas dengan menggunakan manajemen humas untuk memelihara citra perusahaan.

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian yang dilakukan Taufik Rahman, Humas UIN Bandung, 2013. Penelitian tersebut berbentuk Skripsi dengan berjudul Strategi *Public Relations* Yayasan Pendidikan Al-Masoem. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan strategi public relations yayasan pendidikan AL-Masoem melalui empat tahap, yaitu menentukan masalah, merencanakan program, bertindak dan berkomunikasi dan evaluasi. Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan dalam studi kasus ini. Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini adalah konsep yang digunakan, konsep penelitian terdahulu ini menggunakan konsep *S-M-C-R-E*.

Kedua, penelitian yang dilakukan Silvia Zakiah Itsnaini, Humas UIN Bandung 2015. Penelitian tersebut berbentuk Skripsi dengan berjudul Strategi *Public Relations* Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Bio Farma (Persero). Metode penelitian yang digunakan adalah Studi Kasus Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktisi *Public Relations* PT. Bio Farma melakukan strategi *Four Step Public Relations* secara sistematis dan tersusun dengan rapih. Pertama, melakukan identifikasi masalah yang terjadi yang berkaitan dengan respon masyarakat tentang penilaian citra perusahaan melalui media social. Kedua, melakukan perencanaan yang sesuai dengan permasalahan yang ditemukan pada identifikasi masalah dengan melakukan perumusan konten informasi demi tercapainya tujuan. Ketiga, melakukan aksi dan mengkomunikasikannya dengan cara melaksanakan setiap rumusan rencana yang disusun. Keempat, melakukan evaluasi program dengan cara mengevaluasi report konten yang ada di medsos, kemudian menentukan waktu pelaksanaan evaluasi agar evaluasi dilaksanakan secara teratur. Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran positif mengenai langkah-langkah strategi dalam pembentukan citra. Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini adalah dalam hal objek kajian, yang mana penelitian terdahulu ini difokuskan pada media social.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan Akh.Muwafik Saleh Dosen Administrasi Negara Universitas Brawijaya (Unibraw) Malang. Penelitian tersebut berbentuk jurnal ilmiah dengan berjudul “Manajemen Humas Pemerintahan dalam Mendukung Pelaksanaan Program Otonomi Daerah”. Metode penelitian yang digunakan adalah Studi Kasus Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Badan Infokom

Kabupaten Pamekasan telah memberi kontribusi positif untuk keberhasilan program otomasi tenaga kerjasektor pengembangan informasi dan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan keterbukaan informasi, transparansi, publik partisipasi dalam kerangka tata pemerintahan yang baik. Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif tentang bagaimana manajemen yang dilakukan seorang humas untuk meningkatkan citra lembaganya. Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek peelitiannya, lebih meneliti kepada lembaga pemerintah.

Keempat, Penelitian yang dilakukan Ira Nur Harini, Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Surabaya 2014. Penelitian tersebut berbentuk jurnal ilmiah dengan berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Suarabaya)”. Metode penelitian yang digunakan adalah Studi Kasus Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Pertama, perencanaan hubungan masyarakat dalam upaya peningkatan pencitraan sekolah di SMP Al-Hikmah Surabaya melibatkan semua pengelola sekolah dengan mengagendakan semua kegiatan humas serta perencanaan yang baik dan rinci melalui rapat program tahunan. Kedua, pelaksanaan hubungan masyarakat di SMP Al Hikmah Surabaya dilaksanakan sesuai perencanaan dimana tugas humas menginformasikan segala kegiatan di sekolah untuk dapat diketahui masyarakat. Ketiga, evaluasi hubungan masyarakat di SMP Al Hikmah Surabaya dilakukan sesuai standart pelayanan sekolah, evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal dan pihak internal sekolah. Keempat, usaha-usaha yang dilakukan dalam upaya peningkatan hubungan masyarakat

di SMP Al Hikmah Surabaya dengan peningkatan penyampian informasi pada masyarakat, memperbaharui informasi melalui sarana informasi yang dimiliki sekolah seperti majalah sekolah, website sekolah maupun media informasi atau sarana informasi lain. Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif tentang bagaimana manajemen yang dilakukan seorang humas untuk meningkatkan citra lembaganya. Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek penelitiannya, lebih meneliti kepada lembaga pendidikan, dan pada fokus penelitiannya yaitu kepada meningkatkan citra bukan memelihara citra.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sisilia Herlina Ilmu Komunikasi, Universitas Tribhuwana Tunggadewi, Malang 2015. Penelitian tersebut berbentuk jurnal ilmiah berjudul "Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang". Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi Public Relations di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang adalah dengan melaksanakan dua komunikasi adalah komunikasi internal dan komunikasi external. Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif tentang bagaimana manajemen yang dilakukan seorang humas untuk meningkatkan citra lembaganya. Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek penelitiannya, lebih meneliti kepada lembaga pemerintah, dan pada fokus penelitiannya yaitu kepada membentuk citra bukan memelihara citra.

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama dan Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
<p><b>Taufik Rahman, Humas UIN Bandung 2013</b></p> <p><b>Strategi Public Relations Yayasan Pendidikan Al-Ma'soem.</b></p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan strategi public relations yayasan pendidikan AL-Masoem melalui empat tahap, yaitu menentukan masalah, merencanakan program, bertindak dan berkomunikasi dan evaluasi.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif untuk penelitian yang akan dilaksanakan dalam studi kasus</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah adalah konsep yang digunakan, konsep penelitian terdahulu ini menggunakan konsep <i>S-M-C-R-E</i></p>

Nama dan Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
<p><b>Silvia Zakiah Itsnaini UIN Sunan Gunung Djati Bandung 2015</b></p> <p><b>Strategi Public Relations Meningkatkan Citra Perusahaan PT.Bio Farma (Persero)</b></p>	<p>Studi Kasus Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktisi <i>Public Relations</i> PT. Bio Farma melakukan strategi <i>Four Step Public Relations</i> secara sistematis dan tersusun dengan rapih. melakukan identifikasi masalah, perencanaan, melakukan aksi dan mengkomunikasikannya.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran positif mengenai langkah-langkah strategi dalam pembentukan citra.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian terdahulu ini adalah dalam hal objek kajian, yang mana penelitian terdahulu ini difokuskan pada media social.</p>

Nama dan Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
<p><b>Akh.Muwafik Saleh Universitas Brawijaya (Unibraw) Malang 2008</b></p> <p><b>Manajemen Humas Pemerintah Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Otonomi Daerah</b></p>	<p>Studi Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian Menunjukkan bahwa Badan Infokom Kabupaten Pamekasan telah memberi kontribusi positif untuk keberhasilan program otomasi tenaga kerja sector pengembangan informasi dan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan keterbukaan informasi.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran yang positif tentang bgaimana manajemen yang dilakukan seorang humas untuk implementasikan sebuah tujuan organisasi.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek peelitiannya, lebih meneliti kepada lembaga pemerintahan, dan pada fokus penelitiannya, yitu lebih kepada implementasi tujuan organisasi.</p>



Nama dan Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
<p><b>Ira Nur Harini, Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Surabaya 2014</b></p> <p><b>Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al-Hikmah Surabaya)</b></p>		<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas SMP Al-Hikmah Surabaya melakukan strategi manajemen humas secara sistematis dan tersusun dengan rapih. melakukan identifikasi masalah, perencanaan, melakukan aksi dan mengkomunikasikannya dan terakhir evaluasi.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran positif mengenai langkah-langkah strategi dalam pembentukan citra.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek peelitiannya, lebih meneliti kepada lembaga pendidikan, dan pada fokus penelitiann yaitu kepada meningkatkan citra bukan memelihara citra</p>

Nama dan Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan penelitian yang akan dilaksanakan	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilaksanakan
<p><b>Sisilia Herlina Ilmu Komunikasi, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, 2015</b></p> <p><b>Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah di Kota Malang</b></p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi Public Relations di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang adalah dengan melaksanakan dua komunikasi adalah komunikasi internal dan komunikasi external</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberi sumbangsih pemikiran positif mengenai langkah-langkah strategi dalam pembentukan citra.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah objek penelitiannya, lebih meneliti kepada lembaga pemerintah, dan pada fokus penelitiannya yaitu kepada membentuk citra bukan memelihara citra.</p>

## **1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Lokasi penelitian ini yaitu PT. Pindad (Persero) yang beralamat di jalan Gatot Subroto 507, Bandung. Alasan melakukan penelitian di PT. Pindad (Persero) dikarenakan program kegiatan kunjungan industri yang dikonsep oleh PT. Pindad (Persero) sangat berkarakter dan memiliki keunikan, terlihat dari identitas perusahaannya sebagai industri pertahanan satu-satunya di Indonesia yang memiliki keterbukaan terhadap *public*.

### **1.6.2 Paradigma Penelitian**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme berpendapat bahwa semesta secara epistemologi merupakan hasil konstruksi sosial. Pengetahuan manusia adalah konstruksi yang dibangun dari sproses kognitif yang berinteraksi dengan dunia sebagai objek material. Von Grasselfeld dalam Ardianto (2007:154) menyatakan konstruktivisme menegaskan bahwa pengetahuan tidak lepas dari subjek yang sedang belajar mengerti. Konstruktivisme adalah salah satu filsafat pegetahuan yang menekankan bahwa pegetahuan kita adalah konstruksi (bentukan) kita sendiri. Pengalaman manusia terdiri dari interpretasi bermakna terhadap kenyataan dan bukan reproduksi kenyataan.

Peneliti menggunakan paradigma kontruktivisme pada penelitian yang dilakukan karena peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang membantu proses interpretasi suatu peristiwa. Paradigma konstruktivisme ini menyatakan bahwa realitas sosial

memiliki bentuk yang bermacam-macam, berdasarkan pengalaman sosial, bersifat spesifik dan tergantung pada orang yang melakukan dan memandang realitas sosial yang diamati oleh seseorang tidak dapat digeneralisasikan pada semua orang, untuk mendapatkan data-data peneliti menggunakan observasi, wawancara studi dokumen yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian. peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif karena penelitian kualitatif menggambarkan gejala-gejala sosial yang dianggap mampu menggambarkan kejadian atau realitas sosial dari kombinasi antara perspektif peneliti dan perspektif yang diteliti.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif diyakini mampu menjelaskan bentuk manajemen humas yang dilakukan PT. Pindad (Persero) dalam memelihara citra positif. Pendekatan kualitatif memberi kemudahan bagi peneliti untuk mengamati dan mengikuti suatu proses manajemen yang terjadi disana, adapun hal yang diteliti yaitu konsep *four steps PR process* yang digunakan humas PT. Pindad (Persero) sebagai subjek penelitian.

Creswell (2015:57) menyebutkan bahwa Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penelitian yang mengeksplorasi masalah sosial dan juga manusia, pada penelitian ini peneliti membangun gambaran yang kompleks dan menyeluruh, menganalisa kata-kata, melaporkan secara *detail* pandangan responden dan melakukannya dalam sebuah *setting* penelitian yang naturalis.

Penelitian kualitatif menggunakan metode pengumpulan data dan analisis yang non kuantitatif. Sasaran dari penelitian kualitatif adalah mengeksplorasi hubungan

sosial, dan mendeskripsikan pengalaman. Meleong (2012:29) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti, sehingga pada penelitian kualitatif ini subjektivitas peneliti sangat tinggi, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya, bukan dunia yang seharusnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari “suatu sistem yang terikat” atau “suatu kasus/beragam kasus” yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam serta melibatkan berbagai sumber informasi. Sistem terikat ini diikat oleh waktu dan tempat sedangkan kasus dapat dikaji dari suatu program, peristiwa, aktivitas atau suatu individu.

Suatu penelitian dapat disebut sebagai penelitian studi kasus apabila proses penelitiannya dilakukan secara mendalam dan menyeluruh terhadap kasus yang diteliti, serta mengikuti struktur studi kasus seperti yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu: permasalahan, konteks, isu, dan pelajaran yang dapat diambil. Banyak penelitian yang telah mengikuti struktur tersebut tetapi tidak layak disebut sebagai penelitian studi kasus, karena tidak dilakukan secara menyeluruh dan mendalam.

Suatu obyek dapat diangkat sebagai kasus apabila obyek tersebut dapat dipandang sebagai suatu sistem yang dibatasi yang terikat dengan waktu dan tempat kejadian obyek. Mengacu pada kriteria tersebut, beberapa obyek yang dapat diangkat

sebagai kasus dalam penelitian studi kasus adalah kejadian atau peristiwa (*event*), situasi, proses, program, dan kegiatan.

#### 1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

##### 1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data informasi yang berbentuk kalimat verbal dan bukan berupa simbol angka atau bilangan. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam.

2) Sumber data dalam penelitian ini dibagi kepada dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- a) Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek dan hasil observasi. Data primer menurut Umar (2014:56) merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Narasumber yang menjadi sumber rujukan pertama dan utama pada penelitian ini yaitu Humas PT. Pindad (Persero) serta para staf atau anggota karyawan dan masyarakat sekitar perusahaan dan *public* eksternal yang sedang atau pernah memiliki keterkaitan dengan perusahaan.
- b) Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2010:62) data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya peneliti harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini berupa literatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling

mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber ilmiah lain yang berhubungan dengan karya ilmiah ini.

### **1.6.5 Teknik Pemilihan Informan**

Pemilihan *informan* sebagai sumber data dalam penelitian ini berdasarkan pada asas subjek yang memahami permasalahan, memiliki data, aktif dan masih bekerja pada bagian humas serta bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. *Key informan* dalam penelitian ini adalah humas PT. Pindad (Persero) yang telah bekerja minimal satu tahun di PT. Pindad (Persero). Penentuan *informan* dalam penelitian ini ditentukan dengan syarat sebagai berikut :

- a) Informan adalah humas PT. Pindad (Persero). Peneliti menentukan kriteria ini dengan alasan bahwa *informan* merupakan individu yang berhubungan langsung dalam orang yang melakukan manajemen humas.
- b) *Informan* Manajer, karyawan aktif PT. Pindad (Persero) yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun di PT. Pindad (Persero). Peneliti menganggap bahwa dalam jangka waktu selama 1 tahun seseorang yang berkerja di bidang humas sudah dapat memahami fungsi, ruang lingkup dan program kegiatan humas PT. Pindad (Persero).
- c) *Informan* adalah publik eksternal yang pernah atau sedang atau pernah memiliki keterkaitan dengan PT. Pindad (Persero)

### **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam dan studi dokumen dinilai sangat cocok dalam penelitian kualitatif, terutama yang berfokus pada studi tentang manusia karena hubungan dengan pemaknaan dari pengalaman-pengalaman dan untuk menguraikan pengelolaan pemeliharaan Citra PT. Pindad (Persero) pada program kunjungan industri. Menurut Sugiyono (2010) dalam buku yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D menjelaskan bahwa Teknik pengumpulan data adalah suatu cara dalam penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

**a) Observasi Partisipatori Pasif**

Marshall dalam Sugiyono (2010:64) mengatakan “*through observation, the resercher behavior and the meaning attached to these behavior*”, dapat diartikan melalui observasi peneliti dapat mempelajari tentang manajemen dalam suatu program kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga. Observasi partisipatori pasif dilakukan dengan cara peneliti terjun langsung kelapangan untuk mengamati bagaimana manajemen humas dalam mengelola program kegiatan di PT. Pindad (Persero), agar mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian ini, tetapi peneliti menjadi pelaku pasif artinya peneliti tidak memainkan peran menjadi humas di tempat penelitian.



Metode ini dilakukan oleh peneliti dikarenakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan melihat bagaimana manajemen humas yang dilakukan pada program kegiatan oleh humas PT. Pindad (Persero). Metode observasi ini dilakukan berdasarkan konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *four steps PR process*. Konsep *four steps PR process* adalah teori yang menekankan pada proses empat tahap manajemen humas, yang satu sama lainnya saling berkaitan dan tidak bisahkan, keempat proses tersebut juga secara kontinu berulang-ulang.

**b) Wawancara Mendalam**

Esterberg dalam Sugiyono (2010:72) menyebutkan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mendapatkan sebuah makna dalam topik tertentu. Wawancara dilakukan oleh peneliti dikarenakan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai partisipan, yang mana hal ini tidak ditemukan melalui observasi.

Wawancara mendalam merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih. Wawancara mendalam ini peneliti akan mewawancarai satu persatu para informan. Humas PT. Pindad (Persero), manager, karyawan dan siswa, mahasiswa dan publik eksternal yang pernah atau sedang memiliki keterkaitan dengan PT. Pindad (Persero), akan diberikan beberapa

pertanyaan terkait dengan penelitian ini, namun peneliti tidak harus terfokus kepada draf yang telah disusun, artinya wawancara ini bisa menanyakan hal-hal yang dirasa perlu dan bersifat mendalam walaupun tidak terdapat dalam daftar pertanyaan tetapi pertanyaan tetap mengacu pada judul penelitian.

Lincoln dan Guba dalam Sugiyono (2010:235) mengemukakan 7 langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan
3. Mengawali atau membuka alur wawancara
4. Melangsungkan alur wawancara
5. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
6. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
7. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan alasan untuk melengkapi hasil observasi lapangan peneliti sebagai observasi partisipatori pasif. Pengamatan yang dilakukan pada saat observasi membutuhkan data pendukung yang bisa didapatkan peneliti dengan melakukan wawancara pada sumber data.

Tujuan dari wawancara mendalam ini untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak yang diajak diminta pendapat dan idenya. Wawancara mendalam dilakukan untuk memverifikasi keabsahan data. Wawancara yang dilakukan peneliti berdasarkan Nasution (2003) bertujuan untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya, serta hal-hal lain yang tidak didapatkan peneliti pada saat observasi.

#### **1.6.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu metode penelitian fokus kompleks dan luas bersifat subjektif dan menyeluruh. Sugiono (2010:244) menjelaskan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat dinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain

Analisa data kualitatif dimulai dengan menganalisa berbagai data yang didapat penulis dari lapangan yaitu berupa kalimat-kalimat atau pernyataan-pernyataan serta dokumen-dokumen, salah satu yang dianjurkan ialah mengikuti langkah seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Bungin (2009:145) yaitu sebagai berikut:

**a) Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, bermula dari awal sampai akhir periode penelitian.

Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data, mengelompokkan data, memfokuskan temuan data pada hal-hal penting yang berkaitan dengan pola komunikasi informal pimpinan dan gaya kepemimpinannya, kemudian membuat rangkuman atau catatan memo sebagai dasar penyajian informasi data dan analisis selanjutnya.

Analisis secara menyeluruh terhadap hasil wawancara, kemudian peneliti melakukan penyusunan data dan menafsirkannya dengan menggunakan logika ilmiah, menghubungkan antara teori dan fakta yang terjadi serta memasukan kutipan-kutipan langsung dari para narasumber.

**b) Penyajian Data**

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk mengambil simpulan dan pengambilan data berupa tabel dan bagan.

Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan mengambil simpulan dan saran yang tepat, oleh karena itu sajian datanya harus tertata secara apik.

Penyajian data dilakukan pada tahap ini oleh peneliti yaitu dengan menyusun sekumpulan informasi yang telah melalui tahapan reduksi tentang manajemen humas PT. Pindad (Persero) dalam memelihara citra menjadi

suatu pernyataan yang memungkinkan penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Data kualitatif disajikan oleh peneliti dalam bentuk teks naratif.

