

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Humas dalam menjalankan perannya dalam lembaga memiliki keterkaitan dengan upaya menjaga dan memelihara hubungan yang baik dengan publik melalui komunikasi efektif. Keberadaan humas menjadi sangat penting karena tidak hanya menjaga hubungan baik, tetapi membangun dan mempertahankan reputasi positif lembaga. Humas tidak hanya berperan sebagai pihak yang menjaga dan mengelola hubungan baik, tetapi lebih kompleks terutama dalam bidang komunikasi dan penyebaran informasi.

Lembaga yang memiliki peran strategi dalam membangun komunikasi dan menarik perhatian masyarakat ialah lembaga penyiaran publik. Lembaga penyiaran publik merupakan lembaga yang melaksanakan kegiatan penyiaran untuk kepentingan masyarakat luas. Dalam menjalankan fungsinya, lembaga penyiaran publik dituntut untuk menjaga kepercayaan masyarakat melalui penyampaian informasi yang faktual dan akurat. Realita saat ini pola konsumsi informasi masyarakat lebih memilih media digital yang menyebabkan media massa sebagai media penyiaran informasi mengalami penurunan daya tarik. Berdasarkan pemberitaan pada media online resmi Kompasdata menjelaskan Bawah persentase penduduk berumur 10 tahun ke atas yang menonton siaran televisi dalam kurun Waktu 2018 sampai 2024 menurun setiap tahunnya. Penurunan ini terjadi karena perkembangan teknologi digital dan meningkatnya penggunaan internet membuat masyarakat beralih ke media digital.

Kondisi tersebut menuntut lembaga penyiaran informasi perlu beradaptasi melalui media digital untuk mengelola komunikasi yang efektif dan menjaga hubungan baik dengan publik. Media penyiaran yang saat ini mengalami penurunan daya tarik salah satunya televisi sebagai media penyiaran publik memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Peran humas diperlukan untuk membangun dan menarik minat masyarakat untuk kembali melihat media televisi dalam bentuk digital.

Mengenai hal tersebut TVRI Jawa Barat sebagai lembaga penyiaran publik membutuhkan strategi untuk menjaga eksistensi sebagai media penyiaran informasi untuk masyarakat Jawa Barat. Menganalisis persaingan saat ini bahwa media massa mulai menurun daya tarik di masyarakat sebagai alat penyampaian pesan. Masyarakat akan lebih tertarik pada informasi melalui media digital. Humas lembaga penyiaran publik perlu terbuka terhadap dinamika akan daya tarik masyarakat terhadap media massa, khususnya televisi yang mulai mengalami penurunan.

Peran humas di TVRI Jawa Barat tidak hanya berperan sebagai struktural pelengkap di lembaga, melainkan sebagai bagian penting dalam berkontribusi menjaga eksistensi TVRI sebagai media informasi publik yang terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun kontribusi yang dilakukan oleh humas melalui kolaborasi aktif untuk membangun kerja sama dengan media lain. Berdasarkan pemberitaan pada media online resmi seperti ANTARA News Jawa Barat bahwa TVRI dan ANTARA Jawa Barat merencanakan sinergi pemberitaan daerah untuk memperluas jangkauan informasi, serta mengajak RRI untuk

membuat redaksi nasional dengan mengangkat isu-isu nasional maupun lokal yang dipublikasi dengan seirama.

Strategi kolaborasi tersebut menjadi cara komunikasi dengan publik agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima baik oleh masyarakat. Strategi tersebut diwujudkan melalui upaya menjalin dan menjaga hubungan baik dengan para pemangku kebijakan, menghadirkan program yang sesuai dengan karakteristik masyarakat Jawa Barat, serta mengelola *platform* digital dengan optimal agar masyarakat mudah mengakses informasi yang disediakan.

Media sosial humas TVRI Jawa Barat menjadi salah satu pelengkap media massa maupun untuk memperoleh informasi yang sebelumnya terlewatkan. Berbagai kegiatan yang dipublikasikan melalui media sosial lembaga tersebut turut membangun persepsi masyarakat mengenai informasi yang disampaikan dapat dijadikan rujukan dalam memperoleh informasi yang terpercaya, faktual, relevan, dan berkualitas. Media sosial juga dimanfaatkan untuk memperkenalkan program-program siaran dan jadwal tayangan yang disiarkan melalui kanal televisi maupun *platform* digital, seperti YouTube, serta publikasi peringatan hari besar dan kegiatan kampanye. Pengelolaan media sosial menjadi salah satu strategi humas untuk menarik perhatian publik untuk memperkuat eksistensi TVRI Jawa Barat sebagai media penyiaran publik yang dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Penyajian informasi melalui konten yang responsif terhadap kebutuhan publik menuntut humas TVRI Jawa Barat untuk terus berinovasi dalam mengembangkan bentuk dan gaya penyampaian informasi agar tidak monoton dan tetap menarik

untuk dinikmati. Menganalisis realitas saat ini menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat terhadap digital perlu memanfaatkan peluang tersebut sebagai salah satu strategi untuk menarik kembali minat masyarakat terhadap media massa, terutama TVRI Jawa Barat sehingga masyarakat dapat terus menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat.

Sejalan dengan memanfaatkan media sosial sebagai strategi komunikasi humas, temuan di lapangan menunjukkan adanya dinamika yang menarik terkait perkembangan peran humas di TVRI Jawa Barat. Berdasarkan data pra penelitian yang dilakukan saat melaksanakan *job training* melalui wawancara dengan Kepala Divisi Humas, ditemukan bahwa humas baru dibentuk pada tahun 2023. Berawal dari posisi TVRI Jawa Barat sebagai lembaga yang berada di bawah naungan Kementerian Komunikasi dan Digital yang secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja setiap TVRI daerahnya. Salah satu hasil evaluasi untuk TVRI Jawa Barat menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir membutuhkan divisi yang berfokus pada pengelolaan komunikasi dan hubungan baik dengan publik. Sebelum terbentuk divisi humas, publik yang memiliki kepentingan umumnya berkomunikasi dengan divisi yang berada di gedung administratif, salah satunya Divisi Sumber Daya Manusia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa belum ada divisi khusus yang menerima komunikasi dengan eksternal lembaga.

Pembentukan divisi baru tersebut merupakan langkah strategis dalam mengingatkan humas mengenai peran penting dalam mengelola komunikasi, menjalin hubungan baik dengan publik, serta menjaga citra positif lembaga. Keberadaan humas yang tergolong baru membuat peran belum sepenuhnya

spesifik, sehingga masih terdapat beberapa tugas dari divisi lain yang turut dikerjakan oleh humas. Perlu adanya pemahaman bagi seluruh karyawan TVRI Jawa Barat secara spesifikasi mengenai peran humas agar peran tersebut dapat lebih efektif dan sesuai dengan teori-teori mengenai peran humas. Namun, dapat menganalisis kembali pada tahun 2025 media sosial yang dikelola oleh humas TVRI Jawa Barat mengalami peningkatan dan perkembangan.

Terbentuknya divisi humas dalam pengelolaan media sosial humas menjadi bentuk implementasi komunikasi yang dilakukan TVRI Stasiun Jawa Barat. Media sosial humas menunjukkan aktivitas yang konsisten melalui berbagai kegiatan dengan publik. Melalui akun Instagram *@humaslpptvrijabar* berbagai informasi disampaikan, baik bersifat internal maupun eksternal. Kegiatan eksternal yang dipublikasi berupa kolaborasi dengan lembaga, seperti penerimaan kunjungan industri, penerimaan mahasiswa observasi dan penelitian, serta workshop atau kedatangan tamu besar yang berkunjung ke TVRI Stasiun Jawa Barat. Sementara itu, kegiatan internal mencakup informasi mengenai pelatihan untuk karyawan, siswa PKL, dan mahasiswa magang.

Berkaitan dengan pelaksanaan fungsi kehumasan di TVRI Jawa Barat, peneliti melaksanakan *job training* sekaligus menganalisis peran humas yang dilaksanakan di lembaga tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Divisi Humas, diketahui bahwa pelaksanaan peran humas tidak hanya berfokus pada peran utamanya, tetapi mencakup beberapa pekerjaan di luar bidang kehumasan. Namun, humas tetap memegang peran penting dalam menjaga eksistensi lembaga sebagai

representasi media penyiaran publik yang menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu tantangan utama, mengingat bahwa fungsi humas dijalankan oleh kepada divisi saja tanp dukungan staff atau anggota tambahan. Kondisi seperti ini menyebabkan beban kerja yang cukup tinggi serta keterbatasan dalam mengoptimalkan pelaksanaan peran humas secara keseluruhan. Situasi ini menunjukkan bahwa keberadaan staff atau anggota dalam divisi humas menjadi kebutuhan yang penting agar pelaksanaan peran dan fungsi kehumasan dapat berjalan secara lebih optimal dan terarah.

Humas memegang peranan penting dalam membangun pandangan positif lembaga di mata publik. Tidak hanya sebagai jembatan komunikasi antara TVRI dengan masyarakat, humas juga berperan aktif dalam menyampaikan informasi, membentuk persepsi, dan menjaga hubungan harmonis dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal. Tantangannya tidak ringan, mengingat publik TVRI sangat beragam: dari masyarakat umum, komunitas budaya, hingga instansi pemerintahan yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Barat. Setiap kelompok memiliki kebutuhan informasi yang berbeda, sehingga humas harus mampu beradaptasi, kreatif dalam menyusun strategi komunikasi, serta responsif terhadap dinamika sosial yang berkembang. Di tengah era digital yang serba cepat, humas TVRI dituntut untuk selalu hadir, relevan, dan terpercaya sebagai representasi dari lembaga penyiaran publik yang mengemban misi pelayanan informasi untuk semua lapisan masyarakat.

Sebagai divisi yang relatif baru di TVRI Stasiun Jawa Barat, humas menghadapi tantangan berupa beban kerja yang tidak hanya berfokus pada tugas dan fungsi kehumasan, tetapi juga merangkap pekerjaan administratif. Kondisi tersebut menyebabkan fokus serta pengembangan strategi komunikasi menjadi terbagi sehingga pelaksanaan fungsi kehumasan belum dapat berjalan secara optimal. Situasi ini menunjukkan perlunya pengkajian dan penguatan peran humas agar dapat menjalankan fungsinya secara maksimal sebagai garda terdepan dalam menyampaikan informasi mengenai TVRI Stasiun Jawa Barat kepada publik yang semakin menuntut profesionalisme serta kecepatan dalam memperoleh informasi.

Peneliti ini akan menggunakan model empat peran humas yang dikemukakan oleh Doriez & Broom. Melihat masyarakat yang berpindah ke media digital, menurunnya minat masyarakat terhadap televisi, serta jeberadaan divisi humas di TVRI yang terbilang baru menarik untuk dianalisis lebih mendalam. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti aktivitas humas di TVRI Jawa Barat dengan mengkaji seluruh proses humas menjalankan perannya. Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana kegiatan humas di TVRI Jawa Barat sebagai lembaga penyiaran publik serta kontribusinya dalam membangun komunikasi publik yang efektif di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap praktisi humas di suatu instansi atau perusahaan serta terkhusus humas di TVRI Stasiun Jawa Barat.

Hasil observasi terhadap penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peran humas sudah banyak dikaji dalam konteks lembaga pemerintahan, instansi, dan perusahaan. Namun belum ada yang berfokus pada Humas lembaga penyiaran

informasi, terutama televisi. Penelitian ini memiliki kajian khusus mengenai humas pemerintahan dengan objek dan pembentukan divisi humas yang terbilang baru.

### **1.2 Fokus dan Pernyataan Penelitian**

Fokus penelitian ini ditujukan untuk mempermudah analisis terhadap hasil penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana peran penasihat ahli dijalankan oleh Humas TVRI Jawa Barat?
- 2) Bagaimana peran fasilitator komunikasi dijalankan oleh Humas TVRI Jawa Barat?
- 3) Bagaimana peran fasilitator pemecahan masalah dijalankan oleh Humas TVRI Stasiun Jawa Barat?
- 4) Bagaimana peran teknisi komunikasi dijalankan oleh Humas TVRI Stasiun Jawa Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini, yaitu :

- 1) Untuk mengetahui peran penasihat ahli yang dijalankan oleh Humas TVRI Jawa Barat.
- 2) Untuk mengetahui peran fasilitator komunikasi yang dijalankan oleh Humas TVRI Jawa Barat.
- 3) Untuk mengetahui peran fasilitator pemecahan masalah yang dijalankan oleh Humas TVRI Jawa Barat.
- 4) Untuk mengetahui peran teknisi komunikasi yang dijalankan oleh Humas TVRI Jawa Barat.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Akademik**

Penelitian ini secara akademis diharapkan mampu memberikan partisipasi secara ilmiah terhadap perkembangan pengetahuan akademis mengenai ilmu kehumasan khususnya dalam lingkup kajian peran humas. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menjalankan peran humas di suatu instansi, lembaga, atau perusahaan serta sebagai metode evaluasi yang sesuai sehingga mampu memudahkan dan membantu para praktisi ataupun akademisi serta pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam melakukan penelitian sejenis yang sama dengan topik atau bahasan yang diangkat.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada TVRI Jawa Barat dalam pelaksanaan peran humas di suatu instansi dan diharapkan hasil penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak di TVRI Jawa Barat dalam menjaga citra atau reputasi lembaga melalui komunikasi dan hubungan baik dengan publik sebagai lembaga penyiaran publik di Jawa Barat.

## **1.5 Landasan Pemikiran**

### **1.5.1 Landasan Teoritis**

Landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Empat Peran Humas. Berdasarkan pemikiran Dozier & Broom dalam buku Manajemen Public Relations & Media Komunikasi oleh Ruslan (2020:20) membagi peran humas ke dalam empat kategori, yaitu :

### 1) Penasihat Ahli (*Expert Presciber*)

Praktisi humas harus berpengalaman dan memiliki kemampuan memberikan solusi penyelesaian masalah. Humas dituntut untuk menganalisis permasalahan atau kebijakan untuk diberikan kepada manajer atau pimpinan. Humas sebagai orang yang mengetahui secara mendalam mengenai masalah, pengembangan suatu program, dan tanggung jawab untuk mengimplementasikan. Kemampuan komunikasi dan diskusi sangat penting dilakukan dengan manajer atau atasan karena pimpinan akan sangat bergantung dengan tim humas.

### 2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, seorang humas sebagai komunikator yang membantu pihak organisasi atau atasan untuk mendengarkan keinginan dan harapan publik. Sesuai dengan fungsi manajemen komunikasi seorang humas itu penting. Dengan menguasai teknik komunikasi yang efektif akan menciptakan timbal balik, yaitu kepercayaan, pengertian, menghargai, dan mendukung dari kedua pihak.

### 3) Fasilitator Pemecahan Masalah (*Problem Solving Facilitator*)

Praktisi humas dalam hal ini memecahkan suatu permasalahan yang merupakan bagian dari tim manajemen. Pimpinan atau manajer membutuhkan pihak yang akan membantunya mengambil keputusan dan mengatasi permasalahan yang terjadi secara rasional dan profesional. Kemampuan berpikir kritis merupakan salah satu keahlian penting yang harus dimiliki oleh seorang humas, mengingat realitasnya profesi ini kerap dihadapkan dengan situasi krisis dan permasalahan yang memerlukan analisis mendalam dalam pengambilan keputusan.

#### 4) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peran ini menjadikan humas sebagai pelayanan komunikasi dalam bentuk nonverbal. Pengelolaan media sosial menjadi salah satu peran humas menjadi teknisi komunikasi. Humas dalam kegiatan ini sebagai *journalist in resident* yang menyediakan layanan teknis komunikasi. Kegiatan ini humas harus memiliki kemampuan menyampaikan informasi dengan efektif agar mudah dipahami dan mengubah pandangan atau opini publik mengenai organisasi dengan tujuan menjaga hubungan baik dengan publik.

### 1.5.2 Landasan Konseptual

#### 1) Humas

Humas memiliki posisi penting di dalam suatu organisasi, terutama sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan organisasinya. Menjaga hubungan baik merupakan salah satu peran humas yang sangat penting. Menurut Ruslan (2020:16) *public relations* adalah fungsi manajemen yang mendukung dan mengelola komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Komunikasi menjadi aspek penting yang harus dikuasai oleh seorang humas, dengan memahami berbagai bentuk komunikasi yang dapat mendukung pelaksanaan perannya secara efektif.

Keberadaan humas tersebut akan berdampak baik pada organisasinya karena fungsi humas tersendiri untuk memelihara, meningkatkan, memperbaiki, dan menciptakan pandangan positif di mata publik. Menurut Hairunnisa (2021:37) Humas menjadi jembatan antar pihak internal dan eksternal yang bertujuan menarik perhatian untuk mencapai kesepahaman, saling menguntungkan dan kepuasan bersama dari kerjasama tersebut. Publik memiliki peran penting dalam

keberlangsungan sebuah organisasi. Melalui humas dengan menjalankan peran dan fungsinya sebagai pengelola komunikasi dan hubungan baik akan menghasilkan pandangan baik juga dari kedua publik organisasi tersebut.

## 2) **Kinerja Organisasi**

Kinerja merupakan proses pengelolaan atas suatu pekerjaan yang berlangsung untuk mencapai tujuan. Kata lain dari kinerja ialah performance yang artinya hasil dari yang dikerjakan dan pencapaian dari hasil tersebut, baik secara individu atau kelompok untuk menyatukan serangkaian aktivitas dalam melaksanakan strategi guna pengembangan sistem umpan balik dengan berbagai kemampuan yang telah dirancang sebelumnya.

Kinerja juga sebagai tolak ukur keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas secara keseluruhan. Suatu target yang sudah ditentukan perlu ditetapkan sebagai bentuk perhatian terhadap kinerja seseorang dalam pekerjaannya. Seseorang perlu akan perhatian terhadap target tersebut sebagai umpan baliknya, seperti kinerja seseorang bagus ketika mereka memenuhi target yang sudah ditentukan oleh atasan.

Kinerja akan selalu berhubungan dengan manajemen karena suatu pekerjaan membutuhkan manajemen untuk mengetahui keberhasilan kinerja seseorang dalam mengatur tugas-tugasnya sesuai target. Menurut Armstrong (2021) menjelaskan bahwa manajemen kinerja merupakan sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu lain dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan yang sudah disepakati.

### 3) Lembaga Penyiaran Publik

Lembaga Penyiaran Publik dalam bahasa Inggris disebut *Public Service Broadcasting* (PSB). Sistem penyelenggaraan penyiaran radio dan televisi yang berbasis publik merupakan elemen penting dari sistem media dari suatu negara atau kawasan tertentu. Pada UU No. 32 Tahun 2002 menjelaskan bahwa Lembaga Penyiaran Publik merupakan badan hukum yang didirikan oleh negara bersifat independen, netral, dan non-komersial bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat.

LPP ini dibuat, dibiayai, dikontrol oleh publik bukan lembaga komersial atau pemerintahan, jadi bebas dari campur tangan kekuatan politik dan ekonomi. Keberadaan lembaga penyiaran publik masyarakat dapat memperoleh informasi, edukasi, budaya, dan hiburan dengan program yang disiarkan.

Menurut Jakubowicz, dkk. (2016) menjelaskan bahwa lembaga penyiaran publik merupakan kombinasi antara sistem, institusi dan aktivitas penyiaran yang saling berkaitan dalam suatu negara yang demokrasi berbasis pada pemenuhan kepentingan universal publik, maka LPP hanya bisa berkembang di negara yang menganut sistem politik demokrasi sebagai wujud melindungi hal warga atau masyarakat untuk berskpresi.

Indonesia memiliki lembaga penyiaran public yang terdiri dari Radio Republik Indonesia (RRI) dan Televisi Republik Indonesia (TVRI), serta dapat berbentuk LPP lokal (LPP) yang didirikan disetiap daerah.

## **1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini membahas peran humas di TVRI Jawa Barat yang berlokasi di Jl. Cibaduyut No.269, Cibaduyut Wetan, Kec. Bojongloa Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40236 sebagai lokasi penelitian. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai peran humas di TVRI Jawa Barat dengan pertimbangan humas di TVRI Jawa Barat yang baru dibentuk pada tahun 2023. Lokasi penelitian ini memberikan kemudahan dalam pengumpulan data karena dukungan dari kepala bidang humas yang responsif dan penulis pernah melaksanakan job training di lokasi tersebut.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

Suatu penelitian memerlukan rujukan untuk dijadikan dasar atau landasan dalam melak tersebut disebut dengan paradigma. Menurut Ritzer (2020:5) Paradigma adalah pendekatan yang digunakan untuk berpikir, memandang, berpendapat menguraikan peristiwa yang pada akhirnya menjadi suatu nilai atau sistem kepercayaan. Creswell (2023:11) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme merupakan kebenaran yang mengembangkan makna-makna subjektif atas pengalaman individu-individu pada suatu objek tertentu. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme pada penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana humas di TVRI Jawa Barat menjalankan perannya sebagai humas di suatu lembaga penyiaran publik yang berarti mengembangkan makna subjektif dari seseorang atas jawaban.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai kerangka pemikirannya. Creswell (2023:292) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk memahami makna suatu fenomena sosial dengan membedakan, membandingkan, menggandakan, dan mengklasifikasi objek. Pendekatan ini menekankan proses dan makna dalam penelitian sekaligus bersifat deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan ini karena ingin mengetahui dan mendeskripsikan kinerja humas di TVRI Jawa Barat.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa yang dipaparkan. Sugiono (2020:29) menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif adalah metode yang mendeskripsikan suatu objek dalam penelitian berdasarkan data yang dihasilkan saat turun ke lapangan. Metode deskripsi ini dipilih karena penelitian ini bertujuan memberikan gambaran atas suatu fenomena atau objek yang diteliti sesuai dengan keadaan dan hasil temuan yang didapatkan.

Metode ini digunakan juga karena penelitian ini tidak untuk menguji hipotesis maupun mencari hubungan sebab akibat, melainkan untuk menggambarkan suatu fenomena. Komariah (2018:10) menjelaskan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan suatu fenomena secara deskriptif. Metode deskriptif ini peneliti gunakan untuk mendeskripsikan fenomena mengenai peran humas di TVRI Jawa Barat sebagai lembaga penyiaran publik di Jawa Barat.

## **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

### **1.6.4.1 Jenis Data**

Data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang memuat informasi berbentuk lisan maupun tulisan, bukan dalam bentuk angka atau bilangan. Data yang peneliti kumpulkan dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil observasi dan wawancara yang mendukung serta berhubungan dengan penelitian. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data mengenai bagaimana peran humas di TVRI Jawa Barat sebagai lembaga penyiaran publik di Jawa Barat yang meliputi proses pengumpulan data, perencanaan, aksi melalui komunikasi, serta evaluasi.

### **1.6.4.2 Sumber Data**

#### **1) Sumber Data Primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti melalui proses observasi dan wawancara. Menurut Moleong (2017:157) data pertama yang dikumpulkan oleh peneliti merupakan sumber data primer. Data Primer berasal dari hal-hal yang berkaitan langsung dengan peran humas di TVRI Stasiun Jawa Barat melalui observasi dan wawancara kepada partisipan yang langsung berhubungan dengan objek penelitian. Partisipan tersebut adalah humas TVRI Jawa Barat dan divisi yang berkaitan langsung dengan kinerja humas di lembaga tersebut.

#### **2) Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan data pendukung dalam penelitian. Bungin (2015:129) menjelaskan sumber data sekunder dapat melengkapi informasi dalam penelitian yang tidak ada di data primer. Data sekunder berupa dokumentasi, berita,

konten instagram @humaslpptvrijabar ataupun data-data lain yang peneliti dapat melalui analisis yang dilakukan saat *job training* dan sebelum pelaksanaan penelitian di TVRI Jawa Barat yang membantu peneliti melengkapi informasi.

### 1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan menjadi salah satu hal penting dalam penelitian, data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari seorang informan saat turun ke lapangan. Yusuf (2014:369) menjelaskan bahwa seorang peneliti harus menetapkan yang menjadi maksud, tujuan, serta kegunaan dari penelitian yang dilakukan dalam menentukan informan.

Peneliti memilih informan mempertimbangkan beberapa hal, yaitu mengenai tingkat keterlibatan pihak-pihak yang andil dalam kegiatan kehumasan dan tingkat paham dari informan mengenai kehumasan. Informan. Pemilihan informan dalam penelitian ini tiga karena menurut Creswell yang ditekankan dalam penelitian kualitatif mengenai informan tidak diberi aturan secara konkrit, namun melihat kedalaman data dan tercapainya saturasi data, artinya kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru. Pada peran humas di TVRI Jawa Barat peneliti mulai mengerucutkan informan yang telah memenuhi standar kriteria tersebut, meliputi :

- 1) Informan adalah Kepala Divisi Humas TVRI Jawa Barat penanggungjawab media Instagram @humaslpptvrijabar yang berperan sebagai informan kunci utama untuk informasi.
- 2) Informan adalah Staff Media Konten Baru TVRI Jawa Barat sebagai informan utama yang berfokus pada kegiatan pengelolaan media sosial.

- 3) Informan adalah Seketariat TVRI Jawa Barat yang berkontribusi sebagai tim manajemen dalam pengambilan Keputusan sebagai informan pendukung.

Pemilihan teknik informan dalam penelitian jni adalah orang-orang dengan kepentingan dan memiliki pemahaman lebih dalam keterlibatannya pada kegiatan kehumasan di TVRI Jawa Barat.

### **1.6.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.6.5.1 Observasi**

Teknik observasi merupakan kegiatan untuk mengamati suatu objek untuk memahami dan memperoleh informasi mengenai objek tersebut. Creswell (2023:267) menjelaskan teknik observasi mengharuskan peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati objek dengan mencatat semua hal. Tujuan dari kegiatan observasi untuk memenuhi data yang berkaitan dengan perilaku atau aktivitas dari fenomena yang dibahas. Para peneliti dapat terlihat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai partisipasi pasif ataupun partisipasi aktif.

Jenis observasi yang peneliti lakukan pada objek TVRI Jawa Barat adalah observasi partisipasi pasif karena peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan, melainkan hanya mengamati aktivitas yang berlangsung di lingkungan TVRI Jawa Barat tanpa memberikan intervensi terhadap kinerja proses tersebut. Observasi partisipasi pasif membantu peneliti memahami bagaimana kinerja seorang humas di TVRI Jawa Barat sebagai lembaga penyiaran publik melalui kegiatan yang dilakukan dalam pengelolaan komunikasi dengan publik, pelayanan dalam hal informasi, edukasi, dan hiburan, serta dalam membangun citra positif.

### **1.6.5.2 Wawancara**

Peneliti juga menggunakan teknik wawancara mendalam dalam pengumpulan data. Creswell (2023:267) menjelaskan bahwa wawancara merupakan kegiatan berhadapan langsung untuk menanyakan pertanyaan terbuka yang memunculkan pandangan dan opini dari para partisipan. Teknik wawancara ini membantu peneliti dalam memperoleh data lebih akurat mengenai peran humas di TVRI Jawa Barat karena data dan informasi yang bersumber dari partisipan yang terlibat langsung dengan objek yang diteliti akan lebih dipercaya.

### **1.6.5.3 Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dari dokumen yang tersedia. Menurut Sugiyono (2011:329) bahwa metode dokumentasi akan melibatkan catatan mengenai berbagai fenomena yang terjadi dalam bentuk tulisan, gambar, atau media lainnya. Metode ini dianggap efisien karena peneliti dapat mengakses data yang sudah ada tersimpan tanpa perlu melakukan pengumpulan data lapangan yang memakan waktu. Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait, bentuk respon humas dalam media sosial, konten informasi dalam bentuk desain atau video, folder pembuatan press release, folder pembuatan konten informasi, kegiatan internal lembaga, kegiatan media partner, dan lainnya. Data tersebut berguna untuk melengkapi dan memperkuat hasil wawancara lebih akurat dan lengkap.

### **1.6.6 Teknik Analisis Data**

Data pada proses analisis pendekatan kualitatif melibatkan usaha memaknai data berupa teks atau gambar. Menganalisis teks atau gambar tersebut dengan

memperdalam daya analisis, penyajian data, dan penjelasan dari data yang lebih luas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dirumuskan oleh Creswell (2023:276) ada langkah-langkah analisis data, meliputi:

- 1) Mengolah dan mempersiapkan data. Tahap pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan transkrip hasil wawancara, mengetik catatan data yang ada di lapangan, memilah data yang telah didapatkan dan kemudian Menyusun data tersebut sesuai dengan bagian-bagian yang diperlukan sesuai dengan elemen dari konsep penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi
- 2) Membaca data keseluruhan. Tahap kedua, peneliti menyoroti hasil catatan yang memberikan gagasan-gagasan penting pada informasi terkait humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, teknisi komunikasi.
- 3) Mengelompokkan dengan *coding* data. Tahap ketiga, peneliti mengelompokkan data dari hasil wawancara mendalam dan observasi dengan informan, kemudian peneliti akan mengelompokkan informasi sesuai dengan humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.
- 4) Membuat deskripsi data disesuaikan dengan tema penelitian. Tahap keempat, peneliti menggabungkan informasi untuk dianalisis lebih rinci berdasarkan peran humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.

- 5) Menjabarkan hasil deskripsi. Tahapan kelima, peneliti mendeskripsikan data dan menganalisis kesesuaian dengan peran humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.
- 6) Menginterpretasi dan memaknai data. Tahapan keenam, peneliti memaparkan dalam bentuk laporan. Laporan yang disajikan ini menggunakan metode deskriptif terkait peran humas TVRI Jawa Barat sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.

Peneliti menggunakan teknik analisis data Creswell karena teknik analisis tersebut menghasilkan informasi berupa data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara saat peneliti melakukan *job training* di TVRI Stasiun Jawa Barat.

