BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Krisis adalah ujian bagi keberadaan manusia, baik itu perusahaan, organisasi, atau individu, dimana terjadi kondisi yang bahaya dan sangat urgent yang tidak di harapkan. Krisis merupakan keadaan genting yang terjadi secara spontanitas atau tiba-tiba, yang dapat menimbulkan dampak positif dan juga negatif khususnya institusi atau perusahaan. Istilah yang sering kita dengar adalah manajemen krisis, istilah ini merupakan keadaan sebuah perusahaan dalam menghadapi situasi genting untuk kemajuan organisasinya, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, bahkan evaluasi.

Penanganan krisis perlu dilakukan dengan cepat agar organisasi atau perusahaan yang terdampak dapat segera kembali beroperasi secara normal. Oleh karena itu, penerapan manajemen yang tepat sangat dibutuhkan dalam menghadapi krisis, yaitu situasi atau peristiwa yang merugikan dan berpotensi mengancam citra, reputasi, maupun merek perusahaan, baik yang dipicu oleh faktor internal maupun eksternal.

Perusahaan memerlukan manajemen krisis sebagai pendekatan yang terstruktur untuk mengatur respons terhadap situasi darurat. Tujuan utamanya adalah mengurangi dampak negatif dari krisis melalui perencanaan strategi yang matang serta pelaksanaan yang terorganisasi. Strategi tersebut meliputi upaya pencegahan sebelum krisis muncul, respons yang adaptif selama krisis berlangsung,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

serta proses evaluasi dan perbaikan setelah krisis berakhir, sehingga membentuk sistem manajemen yang menyeluruh dan berkesinambungan.

Salah satu instansi yang pernah menghadapi situasi krisis adalah Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan lingkungan dan persampahan di wilayah Kota Bandung. Pada tahun 2025, DLH Kota Bandung mengalami krisis sampah yang berdampak cukup besar terhadap citra instansi, karena kondisi tersebut menimbulkan kekhawatiran masyarakat terkait kebersihan lingkungan, kesehatan, serta efektivitas pengelolaan sampah di kota Bandung.

Berdasarkan data penelitian yang dikutip dari artikel Kompasiana Pada 9 Januari 2025 berjudul *"Krisis Sampah di Kota Bandung: Tantangan Lingkungan dan Solusi Berkelanjutan"*, Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung menghadapi krisis sampah yang semakin serius. Permasalahan ini ditandai dengan meningkatnya volume sampah, keterbatasan fasilitas pengolahan, serta penumpukan sampah di berbagai titik kota, yang kemudian memicu keresahan masyarakat dan menjadi tantangan besar bagi pengelolaan lingkungan di Kota Bandung.

Dampak langsung dari krisis sampah dirasakan oleh masyarakat, terutama oleh kelompok yang lebih rentan seperti pedagang kaki lima, warga dengan penghasilan rendah, dan anak-anak yang tinggal di daerah padat. Penumpukan sampah yang terjadi dalam jangka waktu lama meningkatkan risiko kesehatan, seperti infeksi saluran pernapasan akut (ISPA), diare, dan berbagai penyakit lingkungan lain yang membahayakan kelompok tersebut. Secara sosial, kondisi ini

mengurangi kualitas hidup warga karena ruang publik menjadi tidak bersih dan bau tidak enak.

Sementara itu, secara ekonomi, para pelaku usaha kecil mengalami kerugian karena penurunan minat konsumen untuk beraktivitas di wilayah yang terdampak. Dengan demikian, peran Humas DLH tidak hanya penting dalam menyampaikan informasi kepada publik, tetapi juga dalam keseluruhan proses manajemen krisis agar informasi dapat disampaikan secara jelas, masyarakat tidak panik, dan partisipasi warga tetap terjaga.

Sebagai bagian dari upaya penanganan krisis yang terjadi, Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung diharapkan mampu menjalankan perannya secara efektif dan efisien dalam mengelola informasi serta komunikasi kepada publik selama krisis sampah tahun 2025. Kecepatan respons, keterbukaan informasi, serta kemampuan dalam meredakan kekhawatiran dan ketidakpastian masyarakat menjadi unsur penting untuk menjaga serta memulihkan citra Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung di tengah situasi krisis tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Kajian mengenai manajemen krisis humas pada sektor pengelolaan lingkungan hidup, khususnya terkait penanganan krisis sampah di Indonesia, masih relatif terbatas. Hal ini terutama terlihat pada pembahasan krisis persampahan di tingkat pemerintah daerah yang dapat terjadi sewaktu-waktu dan berdampak luas bagi masyarakat. Meskipun telah terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang mengulas manajemen krisis pada sektor pelayanan publik maupun sektor lainnya, masih terdapat celah dalam kajian yang secara spesifik membahas peran humas dalam menangani krisis sampah. Penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan

pada aspek teknis pengelolaan sampah atau manajemen krisis secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam kompleksitas komunikasi krisis yang harus dilakukan humas ketika menghadapi permasalahan persampahan yang melibatkan kepentingan publik, persepsi masyarakat, serta dampak sosial dan lingkungan yang beragam, seperti yang terjadi pada krisis sampah di Kota Bandung tahun 2025.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini dianggap penting karena di tengah era penuh ketidakpastian dan perubahan cepat, baik berupa krisis kesehatan, ekonomi, maupun sosial, organisasi dituntut memiliki strategi yang tepat untuk meminimalkan dampak negatif sekaligus menjaga kelangsungan operasional. Petugas Humas (Public Relations) memegang peran vital dalam manajemen krisis dengan menerapkan strategi komunikasi yang efektif untuk melindungi reputasi organisasi dan mempertahankan citra positif.

Oleh karena itu, penulis ingin memperoleh gambaran mengenai proses manajemen krisis Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam menangani krisis sampah tahun 2025, dengan menggunakan kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikemukakan oleh Coombs. Teori ini menyediakan kerangka kerja yang terdiri dari tiga tahap, yaitu pra-krisis, respons krisis, dan pasca-krisis. Berdasarkan hal tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **"Proses Manajemen Krisis Humas Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung dalam Menangani Krisis Sampah Tahun 2025"**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, fokus penelitian Proses Manajemen Krisis Humas DLH Kota Bandung dalam menangani krisis sampah tahun 2025, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagaimana proses persiapan *Pre-crisis* yang dilakukan Humas DLH Kota Bandung dalam mengantisipasi potensi krisis sampah tahun 2025?
2) Bagaimana proses pelaksanaan *Crisis event* yang dilakukan Humas DLH Kota Bandung dalam menangani krisis sampah tahun 2025?
3) Bagaimana proses pemulihan *Post-crisis* yang dilakukan Humas DLH Kota Bandung dalam memulihkan citra dan kepercayaan publik pasca krisis sampah tahun 2025?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam melalui metode deskriptif mengenai proses manajemen krisis Humas DLH Kota Bandung dalam menangani krisis sampah tahun 2025, yaitu:

1) Mengetahui proses persiapan Humas DLH Kota Bandung pada tahap *Pre-crisis* dalam mengantisipasi potensi krisis sampah tahun 2025.
2) Mengetahui proses pelaksanaan Humas DLH Kota Bandung pada tahap *Crisis event* dalam menangani krisis sampah tahun 2025.
3) Mengetahui proses upaya Humas DLH Kota Bandung pada tahap *Post-crisis* dalam memulihkan citra dan membangun kembali kepercayaan publik pasca krisis sampah tahun 2025.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademik

Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa memberikan hasil dan manfaat bagi universitas, terutama pada program studi Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini juga semoga bisa memberikan hasil dan manfaat terutama di bidang manajemen krisis di sektor publik. Penelitian ini juga memperkaya pemahaman teoritis mengenai strategi komunikasi dalam konteks pengurusan sampah di perkotaan, yang sampai saat ini belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, hasil dari penelitian ini bisa dijadikan bahan acuan bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik mempelajari isu-isu terkait proses manajemen krisis, hubungan masyarakat pemerintah, serta peran masyarakat dalam isu lingkungan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara nyata, penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung untuk meningkatkan cara berkomunikasi saat menghadapi krisis sampah. Dengan demikian, upaya mengantisipasi, menangani, dan memulihkan reputasi akan lebih baik. Hasil penelitian ini juga bisa jadi acuan bagi petugas humas pemerintah daerah di kota lain yang menghadapi masalah serupa, terutama dalam membangun komunikasi yang cepat tanggap, fleksibel, dan melibatkan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa meningkatkan peran masyarakat dalam mengelola sampah melalui komunikasi yang lebih jelas dan terbuka.

1.5. Landasan Pemikiran

1.5.1. Landasan Teoritis

Dalam penelitian tentang proses manajemen krisis dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung dalam kasus krisis sampah tahun 2025, peneliti memilih menggunakan teori manajemen krisis Coombs, yaitu *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Peneliti menganggap teori ini memberikan gambaran yang lengkap dan sesuai dengan masalah yang diteliti, sehingga memudahkan dalam menganalisis data dengan cara yang lebih dalam.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) adalah teori yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay. Teori ini memberikan cara berpikir untuk memahami bagaimana sebuah organisasi atau lembaga publik sebaiknya merespons suatu krisis dengan memperhatikan siapa yang bertanggung jawab dalam krisis tersebut serta strategi komunikasi yang tepat. Menurut Hapsari dkk. (2024) menjelaskan dalam *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* komunikasi memainkan peran penting dalam membentuk cara masyarakat memandang suatu krisis yang sedang terjadi.

Coombs (2015) dalam bukunya *Ongoing Crisis Communication* menjelaskan bahwa krisis adalah persepsi terhadap peristiwa yang tidak terduga dan bisa mengganggu harapan penting para pihak yang terkait dengan kesehatan, keselamatan, lingkungan, atau ekonomi. Krisis juga bisa berdampak besar terhadap cara kerja sebuah organisasi dan menimbulkan akibat yang merugikan. Selain itu, Coombs juga menyebutkan bahwa situasi krisis bisa diatasi dengan cara mengelola

krisis yang dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap *pre-crisis, crisis event,* dan *post crisis.*

1) *Pre-Crisis* (Pra Krisis)

Pra-krisis adalah masa persiapan atau kegiatan antisipatif yang dilakukan oleh suatu organisasi agar bisa menghadapi kemungkinan terjadinya krisis. Terdapat tiga tahap utama, yaitu: pertama, *signal detection,* yaitu proses mengenali sumber potensial yang bisa mengarah pada krisis; kedua, *prevention*, yaitu upaya melakukan tindakan agar krisis tidak terjadi; dan ketiga, *crisis preparation*, yaitu persiapan yang dilakukan organisasi untuk menghadapi krisis yang mungkin terjadi berulang.

Dalam konteks krisis sampah di Kota Bandung, tahap sebelum krisis bisa dilihat dari program Kang Pisman yang berisi tiga langkah, yaitu mengurangi, memisahkan, dan memanfaatkan sampah. Program ini sudah diterapkan pemerintah sejak tahun 2018. Selain itu, pemerintah juga memperkuat sistem bank sampah di tingkat RT dan sekolah. Namun, masih terdapat kendala, yaitu kapasitas TPA Sarimukti yang terbatas. TPA ini beberapa kali ditutup karena sudah penuh, seperti yang disebutkan dalam penelitian Nugraha (2024). Faktor ini menunjukkan bahwa upaya deteksi dini dan pencegahan sampah belum cukup efektif.

2) *Crisis Event* (Respon Krisis)

Tahap kedua adalah respon ketika krisis berlangsung. Ada dua langkah, yaitu: pertama, *crisis recognition*, yaitu pengakuan resmi terhadap krisis, dan kedua, *crisis containment*, yakni langkah pengendalian krisis melalui koordinasi serta perencanaan *(planning)* dan tindak lanjut *(follow up)*.

Dalam kasus krisis sampah di Bandung tahun 2025, DLH Kota Bandung mengakui adanya masalah darurat sampah setelah TPA Sarimukti ditutup sementara karena terjadi kelebihan beban dan terkena dampak longsor. Sebagai respons, DLH mengadakan konferensi pers, mengunggah pernyataan resmi di media sosial, dan bekerja sama dengan pemerintah provinsi serta pihak swasta untuk mempercepat pengangkutan sampah. Penelitian oleh Komarudin dan Ayuningtyas (2024) menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemerintah daerah saat krisis sampah masih terlalu berupa respons terhadap kejadian, sehingga berita rumor dan keluhan warga cepat menyebar di media sosial. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya menggunakan strategi komunikasi berbasis SCCT untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat.

3) *Post-Crisis* (Pasca Krisis)

Tahap setelah krisis adalah masa evaluasi dan pemulihan setelah krisis mulai berlalu. Menurut Coombs (2015), tahap ini terdiri dari tiga hal: pertama, meningkatkan persiapan organisasi untuk menghadapi krisis di masa depan; kedua, memastikan para pihak yang terlibat tetap memiliki sikap positif terhadap langkah-langkah yang telah diambil; dan ketiga, memastikan krisis benar-benar berakhir.

Setelah krisis sampah, DLH Kota Bandung melakukan evaluasi sistem pengelolaan sampah, memperbarui teknik pengangkutan, serta meningkatkan citra masyarakat. Penelitian Rachmawati et al. (2023) menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang melibatkan masyarakat sangat penting dalam memulihkan citra kota wisata Bandung setelah krisis sampah.

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.5.2. Landasan Konseptual

1) Krisis

Krisis adalah keadaan yang berbeda dari kondisi biasa, tidak diinginkan, dan bisa membahayakan kelangsungan hidup organisasi. Situasi ini biasanya diiringi oleh ketidakpastian, ketegangan, serta kemungkinan terjadinya kerusakan besar yang dapat mengganggu kestabilan organisasi. Irwanti (2023:7) menjelaskan krisis sebagai kondisi yang membutuhkan tindakan cepat untuk meminimalkan dampak negatifnya. Di sisi lain, Coombs (dalam Irwanti, 2023:9) menggambarkan krisis sebagai persepsi terhadap kejadian tak terduga yang bisa mengganggu ekspektasi utama para pemangku kepentingan, sehingga memiliki konsekuensi yang merugikan bagi organisasi. Pendapat ini menunjukkan bahwa krisis tidak hanya dilihat secara faktual, tetapi juga sangat tergantung pada cara publik memahaminya.

2) Manajemen Krisis

Untuk menghadapi krisis, sebuah organisasi perlu menerapkan pendekatan yang teratur dan terorganisasi. Irwanti (2023:22) mengatakan bahwa manajemen krisis adalah serangkaian langkah yang mencakup persiapan, perencanaan, tanggapan, serta evaluasi. Tujuannya adalah agar dampak dari krisis bisa dikelola dengan baik dan reputasi organisasi tetap terjaga. Menurut Coombs (dalam Irwanti, 2023:24) manajemen krisis sangat menekankan pentingnya kesiapan organisasi. Ini dilakukan dengan membentuk tim khusus, membuat berbagai skenario alternatif, serta melakukan pelatihan yang intensif. Dengan begitu, respons terhadap krisis bisa dilakukan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi.

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3) Komunikasi Krisis

Komunikasi memiliki peran penting dalam mengelola krisis karena mempengaruhi kemampuan organisasi untuk bertahan dalam situasi sulit. Menurut Irwanti (2023:41) komunikasi krisis merupakan bagian utama yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam menghadapi situasi darurat. Tanpa komunikasi yang jelas dan terarah, krisis bisa jadi semakin parah karena munculnya ketidakpastian dan berbagai rumor.

Selaras dengan itu, Coombs (dalam Irwanti, 2023:43) menegaskan bahwa komunikasi krisis bertujuan untuk mengurangi rasa tidak pasti, menciptakan pemahaman bersama, serta memastikan semua pihak terlibat bisa berkoordinasi dengan baik. Oleh karena itu, komunikasi krisis tidak hanya sekadar mengirimkan informasi, tetapi juga menjadi strategi penting dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat dan kredibilitas organisasi.

4) Public Relations

Public Relations (PR) memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi saat menghadapi krisis, karena *Public Relations* berfungsi sebagai jembatan antara organisasi dan masyarakat. Menurut Irwanti (2023) menjelaskan bahwa humas harus bersikap transparan, cepat, konsisten, dan terbuka dalam menyampaikan informasi kepada publik.

Selain itu, Coombs (dalam Irwanti, 2023) mengatakan bahwa kemampuan *Public Relations* dalam mengelola persepsi publik dan menjaga citra positif organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi menghadapi krisis. Dengan demikian, *Public Relations* tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi

juga mengelola narasi organisasi agar reputasinya dapat dipulihkan setelah krisis terjadi.

1.6. Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung, beralamat di Jl. Sadang Tengah No.4-6, Sekeloa, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133, karena instansi ini menjadi pihak utama dalam pengelolaan sampah sekaligus penanganan komunikasi krisis sampah tahun 2025.

1.6.2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah cara pandang yang digunakan oleh peneliti untuk memahami kehidupan sosial. Paradigma ini memiliki peran penting dalam menentukan bagaimana peneliti menilai kebenaran, kecocokan, serta kepentingan dari suatu fenomena yang diteliti. Menurut Creswell (2013) dalam bukunya *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, paradigma konstruktivisme sering digunakan dalam penelitian kualitatif karena menganggap realitas sebagai sesuatu yang dibangun oleh manusia, dinamis, dan bersifat subjektif. Dengan menggunakan paradigma ini, peneliti dapat mengeksplorasi makna yang dihasilkan oleh individu atau kelompok terhadap suatu peristiwa secara lebih dalam.

Paradigma konstruktivisme dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami fenomena krisis sampah Bandung 2025 dari sudut pandang para aktor yang terlibat langsung, terutama Humas DLH Kota Bandung. Dalam pendekatan konstruktivisme, krisis tidak hanya dilihat sebagai

peristiwa faktual, tetapi juga bagaimana peristiwa tersebut diterima, disampaikan, dan dimaknai oleh masyarakat umum. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melihat krisis sampah bukan hanya sebagai masalah teknis pengelolaan, tetapi juga sebagai masalah komunikasi yang berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sesuai dengan paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini lebih menekankan pada penggalian makna dan pengalaman, tanpa menerapkan metode statistik atau angka-angka. Menurut Creswell (2013) penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui cerita yang lengkap, wawancara, observasi, serta analisis dokumen. Pendekatan ini cocok dengan kebutuhan penelitian untuk menjelaskan proses manajemen krisis Humas DLH Bandung dalam menghadapi krisis sampah dengan penjelasan yang menyeluruh.

Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mendalam mengenai proses manajemen krisis yang dijalankan Humas DLH Kota Bandung, mulai dari tahap pra-krisis, penanganan saat krisis, hingga pemulihan pasca-krisis. Data yang dikumpulkan bukan hanya fakta, tetapi juga pendapat dan penjelasan dari berbagai pihak terkait, baik dari DLH maupun masyarakat yang terkena dampak. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menjelaskan secara menyeluruh bagaimana strategi komunikasi dibuat, dilaksanakan, dan dinilai pada setiap tahap krisis, mulai dari tahap pra-krisis, saat krisis terjadi, hingga pasca-krisis.

1.6.3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif, Furidha (2024) menjelaskan penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menghimpun informasi terkait kondisi atau fenomena yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan. Metode ini tidak diarahkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan untuk menggambarkan serta memahami secara mendalam situasi, proses, dan dinamika suatu peristiwa sebagaimana adanya. Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif lebih menitikberatkan pada pengungkapan fakta, makna, serta penafsiran terhadap fenomena sosial yang diteliti.

Secara umum, penelitian deskriptif kualitatif tidak dirancang untuk melakukan pengujian hipotesis, tetapi difokuskan pada penyajian gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai objek penelitian. Walaupun dalam beberapa studi deskriptif terdapat dugaan awal terhadap fenomena tertentu, pengujian dugaan tersebut bukan menjadi tujuan utama penelitian. Fokus utama pendekatan ini adalah pada pemahaman terhadap proses, makna, dan strategi yang dijalankan oleh subjek penelitian dalam menghadapi suatu peristiwa atau kondisi tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memilih metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif serta mendeskripsikan secara mendalam proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung dalam menangani krisis sampah tahun 2025. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat

mengkaji peran Humas DLH Kota Bandung dalam tahap antisipasi krisis (pra-krisis), penanganan krisis yang sedang berlangsung, hingga upaya pemulihan citra dan kepercayaan publik pascakrisis. Metode ini dinilai tepat karena mampu menggali pengalaman, strategi komunikasi, serta perspektif para aktor yang terlibat secara langsung dalam proses manajemen krisis secara mendalam dan sesuai dengan konteks penelitian.

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Data dalam penelitian ini akan dianalisis dengan kualitatif menggunakan pendekatan deskripstif. Data yang dikumpulkan berasal dari wawancara dengan informan atau berupa deskripsi dalam bentuk kalimat, bukan berupa angka. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai gambaran umum dari objek penelitian, dan hasilnya disajikan dalam bentuk jawaban atas pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Tsang (2022) penelitian kualitatif biasanya menggunakan data berupa kata-kata yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau materi audio visual. Data tersebut dianalisis untuk memahami makna di balik pengalaman sosial yang diteliti. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian ini akan didapatkan melalui wawancara dengan informan, observasi di lapangan, serta analisis terhadap dokumen resmi dan publikasi yang relevan.

2) Sumber Data

Sumber data yang dimaksud merupakan sumber data yang merujuk pada informasi yang didapatkan untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Dalam upaya mencapai tujuan penelitian, peneliti mengelola sumber data dengan membaginya menjadi dua kategori utama yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Al Ghifary dan Hani (2024) menyebutkan bahwa data primer adalah informasi yang diberikan langsung oleh sumber kepada peneliti. Data ini didapat secara langsung oleh peneliti dari sumber utama atau tempat dimana objek penelitian berada. Dalam penelitian ini, sumber data primer berasal dari Humas Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung yang secara langsung mengurus krisis sampah pada tahun 2025.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data atau informasi yang bisa digunakan untuk memperkuat dokumen pendukung dalam penelitian. Data ini didapat dari berbagai sumber seperti buku, artikel, dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Metode penelitian ini melibatkan pencarian dan analisis informasi dari berbagai sumber yang terkait. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti diperoleh secara langsung dari pihak Humas Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung, website resmi DLH Kota Bandung, serta website lainnya yang telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

1.6.5. Teknik Pemilihan Informan

Informasi mengenai objek penelitian diperoleh dari narasumber atau informan yang memiliki pengetahuan serta keterlibatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Arikunto (2011) informan merupakan orang yang dapat memberikan keterangan mengenai suatu hal. Dalam penelitian ini, informan berfungsi sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan proses manajemen krisis Humas Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Bandung dalam menangani krisis sampah tahun 2025.

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada pemahaman, pengalaman, serta keterlibatan mereka dalam proses penanganan krisis sampah, khususnya pada aspek komunikasi dan manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas DLH Kota Bandung. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pengelolaan informasi, komunikasi publik, pengelolaan program, serta penanganan isu dan pengurangan sampah di lingkungan DLH Kota Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi Penyelia Humas UPT DLH, Katim Program, Data dan Informasi, Penata Layanan Operasional, Penyuluh Lingkungan Hidup Ahli Pertama, serta Pengendali Dampak Lingkungan Ahli Pertama. Pemilihan informan tersebut dilakukan karena masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab yang berkaitan dengan proses manajemen krisis, mulai dari pengelolaan komunikasi publik, penyampaian informasi kepada masyarakat, pelaksanaan program pengurangan sampah, hingga penanganan teknis di lapangan selama terjadinya krisis sampah tahun 2025.

Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan beragam terkait tahapan manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas DLH Kota Bandung, baik pada tahap *pre-crisis*, *crisis event*, maupun *post-crisis*. Data yang diperoleh dari para informan kemudian dianalisis untuk memahami bagaimana proses komunikasi krisis dijalankan, strategi yang digunakan dalam menghadapi krisis sampah, serta upaya yang dilakukan dalam membangun kembali citra dan kepercayaan publik pasca krisis.

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah cara penelitian dimana peneliti berbicara langsung dengan orang yang ditemui untuk memahami sesuatu secara lebih jelas. Dalam proses ini, peneliti tidak menggunakan daftar pertanyaan yang begitu kaku, sehingga bisa menanyakan hal-hal lebih bebas dan menciptakan suasana berbicara yang lebih santai serta nyaman.

Metode ini umumnya dilakukan beberapa kali agar peneliti bisa memahami topik yang diteliti secara lebih dalam. Menurut Esterberg, seperti yang disebutkan dalam Sugiyono (2013:231) wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga bisa membuat makna dari suatu topik tertentu. Wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang fokus pada interaksi langsung antara peneliti dan sumber informasi secara tatap muka, dengan tujuan mendapatkan informasi yang lebih banyak dan lebih dalam.

Wawancara mendalam dilakukan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan mengenai proses manajemen krisis yang lakukan oleh Humas DLH Kota Bandung pada kasus krisis sampah tahun 2025. Pertanyaan dalam wawancara disusun berdasarkan kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang terdiri dari tiga tahap, yaitu pra krisis, saat krisis, dan pasca krisis. Pertanyaan tersebut kemudian diajukan kepada informan yang terlibat langsung dalam proses manajemen krisis tersebut.

2) Observasi Partispatori Pasif

Observasi partisipatori pasif adalah metode penelitian kualitatif di mana peneliti datang langsung ke lokasi penelitian untuk melihat apa yang terjadi, bagaimana perilaku subjek, serta cara mereka berinteraksi dalam situasi yang alami. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak ikut serta atau campur tangan dalam kegiatan yang diamati, sehingga kehadirannya tidak mengganggu atau memengaruhi jalannya proses. Tujuan dari metode ini adalah mendapatkan data yang asli dan sesuai dengan konteks, sehingga peneliti bisa memahami fenomena yang diteliti dengan lebih dalam dan jelas.

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Menurut Sugiyono (2013:145) observasi partisipatori pasif adalah metode penelitian kualitatif di mana peneliti hadir di lokasi untuk mengamati aktivitas, perilaku, dan interaksi subjek dalam situasi yang alami. Peneliti tidak ikut serta langsung dalam kegiatan tersebut, tetapi hanya berperan sebagai pengamat. Dengan demikian, pengaruh kehadiran peneliti terhadap dinamika yang terjadi bisa diminimalkan.

Metode observasi partisipatori pasif digunakan dalam penelitian ini karena peneliti hanya berperan sebagai pengamat, tanpa terlibat langsung dalam kegiatan yang terjadi. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengamati cara kerja informan sebagai sumber data utama dalam situasi nyata di lapangan. Observasi dilakukan agar bisa memahami secara lebih jelas strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas DLH Kota Bandung dalam menghadapi krisis sampah pada tahun 2025.

1.6.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan analisis kualitatif sebagai metode utama dalam mengolah dan menginterpretasikan data penelitian. Metode ini mengacu pada pandangan Creswell (dalam Sugiyono, 2023:344) yang menyatakan bahwa sebelum memasuki tahap analisis, peneliti perlu terlebih dahulu mengumpulkan, mengelompokkan, dan menyusun seluruh data yang diperoleh secara sistematis. Data tersebut dapat berupa hasil observasi dalam bentuk catatan lapangan, dokumentasi foto maupun rekaman video, serta transkrip wawancara mendalam yang telah dilakukan dengan para informan penelitian. Dengan demikian, prosedur analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Mengorganisasi dan Menyusun Data

Data yang dikumpulkan melalui pengamatan dan percakapan diorganisir secara lengkap, kemudian disusun dan dikelompokkan menurut kategori data, asal data, serta tingkat kerahasiaannya. Tujuan dari tahap ini adalah untuk membantu peneliti dalam melacak kembali data saat analisis dilakukan.

2) Membaca dan Menelaah Seluruh Data

Seluruh informasi yang sudah dihimpun dianalisis secara rinci untuk menangkap konteks, arti, dan isi dari informasi tersebut. Pada fase ini, peneliti juga mulai melakukan pemilihan awal terhadap data yang berkaitan dengan inti penelitian.

3) Melakukan Proses Koding

Data yang sudah dipilih kemudian diberikan kode atau penandaan tertentu sesuai dengan konsentrasi dari penelitian. Tahapan pengkodean ini bertujuan untuk mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori yang memiliki arti yang sama, sehingga lebih mudah untuk mengidentifikasi tema-tema penting.

4) Mengembangkan Deskripsi Berdasarkan Tema

Kategori atau tema yang sudah dibentuk kemudian dijelaskan dalam format deskripsi yang teratur. Penyajian dilakukan secara berurutan, dimulai dari penggambaran umum hingga elemen yang lebih khusus, sehingga menciptakan pemahaman yang menyeluruh terkait fenomena yang diteliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

5) Mengidentifikasi Hubungan antar Tema

Setelah topik-topik dijelaskan, peneliti melakukan pemeriksaan terhadap koneksi antara topik untuk menemukan pola, keterkaitan, atau kecenderungan spesifik yang muncul dari data. Proses ini krusial untuk meningkatkan kedalaman analisis dan menguatkan hasil penelitian.

6) Melakukan Interpretasi dan Menarik Kesimpulan

Pada puncak proses, para peneliti menyusun pemahaman dari seluruh hasil penelitian dengan menghubungkannya pada landasan teori yang diterapkan.

Kesimpulan yang dihasilkan dari pemahaman tersebut kemudian disusun untuk menjawab pertanyaan utama penelitian, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

1.6.8. Jadwal Penelitian

Tabel 1 : Jadwal Penelitian

Daftar Kegiatan	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Agus 2025
Tahap Pertama : Observasi Dan Pengumpulan data Proposal											
Pengumpulan data penelitian											
Penyusunan proposal penelitian											
Bimbingan Proposal Penelitian											
Revisi Proposal Penelitian											
Tahap Kedua : Usulan Penelitian											
Seminar usulan penelitian											
Revisi Usulan Penelitian											
Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi											
Pelaksanaan Penelitian											
Observasi											

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Daftar Kegiatan	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Agus 2025
Wawancara											
Analisis dan Pengolahan Data											
Penulisan Laporan											
Bimbingan Skripsi											
Tahap Keempat : Sidang Skripsi											
Sidang Skripsi											

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG