

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan beroperasi dalam lingkungan sosial yang melibatkan interaksi dengan berbagai kelompok masyarakat. Aktivitas organisasi yang bersentuhan langsung dengan publik menempatkan hubungan sosial sebagai bagian dari proses yang tidak terpisahkan dari keberlangsungan operasional. Keterlibatan masyarakat dalam aktivitas perusahaan menciptakan dinamika komunikasi yang memerlukan pengelolaan secara terarah agar hubungan yang terbentuk dapat berlangsung secara stabil.

Community relations merupakan upaya yang dilakukan organisasi untuk membangun dan memelihara hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat di sekitarnya. Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai bagian dari publik strategis yang memiliki kepentingan terhadap keberadaan organisasi. Pelaksanaan *community relations* dilakukan melalui berbagai kegiatan yang melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung. Aktivitas tersebut menciptakan ruang interaksi yang memperkuat kedekatan antara organisasi dan masyarakat dalam jangka panjang.

PT Len Industri (Persero) merupakan perusahaan yang beroperasi di wilayah Jawa Barat dan memiliki interaksi langsung dengan lingkungan sosial di sekitarnya. Keberadaan perusahaan di wilayah tersebut menempatkan masyarakat sebagai bagian dari publik eksternal yang memiliki keterkaitan dengan aktivitas perusahaan. Kondisi ini menempatkan pengelolaan hubungan

dengan komunitas sebagai bagian penting dalam aktivitas *public relations* perusahaan hubungan yang harmonis dengan masyarakat dapat mendukung keberlanjutan operasional organisasi sekaligus membangun kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Program perusahaan sering digunakan sebagai sarana untuk menjalin hubungan dengan komunitas di sekitar wilayah operasional. PT Len Industri menjalankan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagai salah satu bentuk interaksi perusahaan dengan pelaku usaha lokal. Program ini memberikan dukungan pendanaan serta pembinaan kepada pelaku usaha mikro dan kecil yang berada di sekitar lingkungan operasional perusahaan. Pelaksanaan program tersebut menempatkan perusahaan sebagai bagian dalam aktivitas komunitas usaha yang menjadi bagian dari publik eksternal, sehingga program ini dapat dipahami sebagai salah satu bentuk aktivitas *community relations* yang digunakan perusahaan untuk membangun hubungan dengan komunitas lokal.

Berdasarkan Laporan Tahunan 2024, PT Len Industri secara konsisten menjalankan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagai bagian dari interaksi perusahaan dengan komunitas usaha di sekitar wilayah operasional. Hingga akhir tahun 2024, program ini telah melibatkan ratusan pelaku usaha mikro dan kecil dengan pola penyaluran pendanaan yang disesuaikan dengan karakteristik usaha mitra. Konsistensi pelaksanaan tersebut mencerminkan keberlanjutan program dalam menjangkau komunitas usaha.

Keberadaan mitra binaan membentuk hubungan yang terjalin antara perusahaan dan komunitas usaha melalui program yang dikelola perusahaan.

Berdasarkan laporan tersebut, program PUMK disertai dengan proses pembinaan yang mencakup pendampingan usaha dan pemantauan perkembangan mitra. Pendekatan ini menghasilkan interaksi antara perusahaan dan komunitas usaha yang berlangsung secara berkelanjutan melalui komunikasi yang berulang. Kondisi tersebut memperkuat upaya perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan mitra usaha lokal. Proses pembinaan ini menempatkan program PUMK sebagai sarana komunikasi dan interaksi antara perusahaan dengan pelaku usaha mikro dan kecil dalam praktik *community relations*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf PT Len Industri, Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) telah dijalankan sejak tahun 1994 dan hingga penelitian ini dilakukan telah melibatkan sebanyak 540 mitra usaha mikro dan kecil. Rentang waktu pelaksanaan yang panjang tersebut membentuk hubungan antara perusahaan dan komunitas usaha yang terus terpelihara dan berkembang seiring waktu. Keberlanjutan program ini mencerminkan konsistensi perusahaan dalam memelihara hubungan dengan komunitas usaha melalui aktivitas yang terstruktur, sehingga program ini berperan sebagai sarana dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan masyarakat.

Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) menjangkau wilayah Bandung Raya dan sekitarnya, meliputi Kota Bandung, Kabupaten Bandung,

Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, Sumedang, dan Garut. Cakupan wilayah program tersebut memperluas jangkauan aktivitas *community relations* PT Len Industri kepada pelaku usaha mikro dan kecil. Jangkauan ini mendorong terbentuknya citra positif, peningkatan kepercayaan, serta penguatan dukungan masyarakat terhadap perusahaan dalam skala yang lebih luas.

Program ini dirancang untuk membantu pelaku usaha mikro dan kecil yang belum memiliki akses permodalan melalui lembaga perbankan. Melalui skema pendanaan yang disediakan, perusahaan berperan sebagai penghubung awal bagi pelaku usaha dalam mengembangkan kegiatan usahanya. Pendekatan ini membuka ruang komunikasi antara perusahaan dan mitra usaha sejak tahap awal pengembangan usaha serta membentuk hubungan yang tidak hanya bersifat transaksional.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelaku usaha yang mengalami peningkatan skala usaha diarahkan untuk memperoleh akses permodalan melalui perbankan ketika telah memasuki kategori usaha menengah. Pola ini menggambarkan hubungan yang terbentuk melalui program PUMK berkembang secara dinamis mengikuti pertumbuhan usaha mitra. Proses tersebut memperkuat komitmen PT Len Industri dalam menjaga hubungan jangka panjang melalui pendampingan yang berkelanjutan terhadap perkembangan usaha komunitas.

Program PUMK PT Len Industri juga melakukan berbagai bentuk pembinaan kepada mitra usaha. Berdasarkan informasi yang disampaikan dalam laporan dan publikasi resmi perusahaan, kegiatan pembinaan meliputi pelatihan usaha, pendampingan digitalisasi, serta fasilitas sertifikasi produk bagi pelaku

usaha mikro dan kecil. Aktivitas tersebut berperan sebagai sarana komunikasi antara perusahaan dan komunitas sekaligus mempererat hubungan melalui pengembangan kapasitas usaha mitra.

Pembinaan yang dilakukan melalui kunjungan monitoring usaha memungkinkan perusahaan untuk memahami kondisi mitra secara lebih mendalam. Interaksi dalam proses monitoring berlangsung pada aspek teknis usaha sekaligus menghadirkan dialog dan pertukaran informasi antara perusahaan dan mitra. Komunikasi yang terjalin dalam kegiatan ini memperkuat hubungan yang dibangun melalui Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK). Interaksi tersebut mencerminkan praktik komunikasi dua arah sebagai prinsip dalam aktivitas *community relations*.

Pola interaksi yang terbentuk melalui kegiatan pendanaan, pelatihan, dan monitoring dalam Program PUMK memperlihatkan adanya komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan antara PT Len Industri dan mitra usaha. Kegiatan program tersebut menciptakan ruang interaksi yang mempertemukan perusahaan dengan komunitas pelaku usaha sebagai bagian dari publik eksternal. Pelaksanaan PUMK menempatkan program sebagai sarana *community relations* dalam membangun hubungan dengan komunitas usaha. Melalui program tersebut, fungsi kehumasan perusahaan dijalankan melalui proses komunikasi dan keterlibatan komunitas yang memperkuat terbentuknya hubungan jangka panjang antara organisasi dan masyarakat.

Pelaksanaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) juga memberikan manfaat strategis bagi perusahaan dalam konteks hubungan dengan

publik eksternal. Berdasarkan hasil wawancara, program ini berkontribusi dalam meningkatkan citra perusahaan di lingkungan masyarakat serta memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan di sekitar wilayah operasional. Program ini juga membantu perusahaan dalam memitigasi potensi risiko sosial yang dapat mengganggu aktivitas operasional, serta mempermudah perusahaan dalam menjalin koordinasi dengan pihak pemerintah setempat.

Keterlibatan karyawan dalam kegiatan program turut mendorong peningkatan motivasi dan kepedulian karyawan terhadap lingkungan sosial perusahaan. Rangkaian manfaat tersebut menempatkan Program PUMK sebagai bagian dari strategi *community relations* perusahaan yang berorientasi pada pembentukan citra dan pemeliharaan hubungan yang harmonis dengan komunitas.

Penggunaan program komunitas sebagai sarana *community relations* juga ditemukan dalam penelitian mengenai praktik *public relations* perusahaan. Penelitian Saroso dan Noer (2024) mengenai program *NextDev* yang dijalankan oleh PT Telekomunikasi Selular menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan program pengembangan startup sebagai strategi *community relations* melalui pelatihan, mentoring, serta pengembangan jaringan bisnis bagi komunitas startup digital. Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa program komunitas mendorong terbentuknya komunikasi dua arah antara perusahaan dan komunitas serta memperkuat hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan dan keterlibatan aktif komunitas. Temuan ini menegaskan peran

program pemberdayaan komunitas sebagai sarana *community relations* dalam mengelola hubungan dengan masyarakat dan membangun citra organisasi.

Praktik serupa juga terlihat dalam aktivitas yang dilakukan oleh sejumlah perusahaan perseroan dalam membangun hubungan dengan komunitasnya. Pemberitaan ANTARA pada Maret 2021 menunjukkan bahwa PT Len Industri (Persero) bersama PT Dirgantara Indonesia (Persero), PT Pindad (Persero), PT Dahana (Persero), dan PT PAL Indonesia (Persero) menyelenggarakan diskusi bersama UMKM binaan. Kegiatan tersebut mempertemukan mitra binaan dari berbagai perusahaan untuk berbagi pengalaman, pengetahuan, serta strategi dalam mengembangkan usaha. Salah satu mitra binaan PT Len juga menyampaikan bahwa kegiatan tersebut memberikan tambahan wawasan dan memperluas pengalaman melalui interaksi dengan pelaku UMKM binaan lainnya.

Fenomena pengelolaan hubungan dengan komunitas juga terlihat pada PT Kereta Api Indonesia (Persero). Pemberitaan Kompas.com pada Januari 2026 menunjukkan bahwa KAI menjalankan program pengembangan dan pembinaan UMKM serta kegiatan *community relations* sebagai bagian dari pelaksanaan TJSL perusahaan. Program pembinaan UMKM mencakup sertifikasi usaha, pelatihan manajemen dan pemasaran, pameran, serta pengembangan akses pasar. Kegiatan tersebut memperlihatkan keterlibatan perusahaan dalam mendukung pengembangan kapasitas komunitas usaha melalui program yang dilaksanakan secara berkelanjutan

Keberadaan praktik *community relations* pada PT Len Industri dan perusahaan perseroan lainnya menunjukkan bahwa program yang melibatkan komunitas memiliki posisi dalam praktik kehumasan perusahaan. Berbagai bentuk kegiatan yang dijalankan memperlihatkan adanya proses pengelolaan hubungan melalui interaksi, pembinaan, komunikasi, dan keterlibatan komunitas. Kondisi tersebut memberikan dasar empiris bahwa hubungan perusahaan dengan komunitas merupakan fenomena yang relevan untuk dikaji dalam perspektif *public relations*, khususnya mengenai bagaimana perusahaan mengelola hubungan tersebut melalui program yang dijalankan.

Fenomena hubungan antara PT Len Industri dan pelaku usaha mikro dan kecil melalui Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) menunjukkan dinamika *community relations* dalam konteks perusahaan. Program ini menjadi ruang bagi perusahaan untuk membangun kepercayaan dan keterlibatan dengan komunitas usaha lokal melalui interaksi yang berkelanjutan. Fenomena tersebut membuka ruang kajian dalam ranah kehumasan untuk memahami bagaimana strategi *community relations* dijalankan melalui program yang melibatkan hubungan langsung antara perusahaan dan masyarakat.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian berfokus pada strategi *community relations* PT Len Industri (Persero) dalam menjalankan program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) kepada mitra binaan. Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana PT Len Industri (Persero) melakukan observasi (*Research*) sebelum melaksanakan program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK)?
2. Bagaimana PT Len Industri (Persero) merumuskan tujuan (*Objectives*) pada program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK)?
3. Bagaimana PT Len Industri (Persero) merancang dan melaksanakan (*Programming*) program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK)?
4. Bagaimana PT Len Industri (Persero) mengevaluasi (*Evaluation*) program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tahap *Research* dalam observasi pra-pelaksanaan program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero).
2. Mengetahui tahap *Objectives* dalam perumusan tujuan program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero).
3. Mengetahui tahap *Programming* dalam pelaksanaan program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero).
4. Mengetahui tahap *Evaluation* dalam proses pelaksanaan program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang Hubungan Masyarakat yang berfokus pada pengelolaan hubungan antara perusahaan dan komunitas. Melalui kajian strategi *community relations* PT Len Industri dalam pelaksanaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK), penelitian ini menghadirkan pemahaman akademik mengenai praktik hubungan komunitas yang dijalankan oleh perusahaan melalui proses komunikasi dan keterlibatan berkelanjutan.

Penelitian ini juga diharapkan memberikan penguatan terhadap studi *community relations* dengan menempatkan pelaku usaha mikro dan kecil sebagai bagian dari komunitas yang memiliki hubungan langsung dengan perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik *community relations* yang diwujudkan melalui interaksi langsung, pendampingan usaha, serta proses komunikasi yang berlangsung secara berulang antara perusahaan dan komunitas.

Penggunaan *The ROPE Model of Public Relations* sebagai kerangka analisis memberikan nilai akademik dengan menghadirkan pendekatan yang sistematis dalam mengkaji strategi *public relations*. Tahapan *Research*, *Objectives*, *Programming*, dan *Evaluation* memungkinkan proses *community relations* dipahami sebagai rangkaian strategi yang saling berkaitan mulai dari tahap pengumpulan informasi, perumusan tujuan, pelaksanaan program, hingga evaluasi kegiatan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas strategi *community relations* dalam konteks perusahaan,

khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan dengan komunitas usaha lokal. Penelitian ini dapat memperluas sudut pandang akademik mengenai praktik humas perusahaan yang menekankan pendekatan relasional dan keberlanjutan hubungan dengan masyarakat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi praktisi humas perusahaan mengenai penerapan strategi *community relations* melalui program yang melibatkan interaksi langsung dengan komunitas. Penelitian ini menunjukkan bagaimana tahapan dalam model ROPE dapat digunakan sebagai acuan dalam merancang dan mengelola hubungan perusahaan dengan pelaku usaha mikro dan kecil secara terencana dan berkesinambungan.

Bagi PT Len Industri dan unit kerja yang terlibat dalam pelaksanaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK), penelitian ini dapat memberikan ruang refleksi terhadap strategi *community relations* yang telah dijalankan dalam jangka waktu panjang. Melalui pemetaan tahapan *Research*, *Objectives*, *Programming*, dan *Evaluation*, penelitian ini membantu menggambarkan kembali proses pengelolaan hubungan dengan komunitas usaha yang selama ini telah menjadi bagian dari praktik perusahaan, sehingga dapat dipahami secara lebih sistematis dari sudut pandang kehumasan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi praktisi humas perusahaan secara umum dalam mengelola hubungan dengan komunitas lokal. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi praktis dalam mengembangkan program *community relations* yang menekankan komunikasi

dua arah, keterlibatan aktif, serta pembentukan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan masyarakat.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis berfungsi sebagai kerangka untuk memahami dan menjelaskan fenomena penelitian secara sistematis. Menurut Creswell (2014), landasan teoritis membantu peneliti menempatkan fokus penelitian dalam kerangka ilmiah yang relevan sehingga proses analisis data dapat dilakukan secara terarah dan logis. Keberadaan landasan teoritis memungkinkan hubungan antara data empiris dan konsep akademik dapat dijelaskan secara konsisten sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini berfokus pada pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagai bagian dari praktik *community relations* PT Len Industri (Persero). Program tersebut dipahami sebagai aktivitas kehumasan yang dirancang dan dijalankan melalui tahapan kerja tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan model analisis yang mampu menjelaskan pengelolaan program secara menyeluruh mulai dari tahap awal hingga tahap penilaian hasil.

Penelitian ini menggunakan *The ROPE Model of Public Relations* yang dikemukakan oleh Jerry A. Hendrix (2013). Model ROPE merupakan akronim dari *Research, Objectives, Programming*, dan *Evaluation* yang menggambarkan proses kerja *public relations* sebagai rangkaian tahapan yang saling berkaitan dan berorientasi pada tujuan. Model ini menempatkan tujuan sebagai pusat dari

keseluruhan proses dan menekankan pentingnya pendekatan sistematis dalam pengelolaan program public relations. Berikut merupakan penjelasan tahapan *The ROPE Model of Public Relations*:

1. *Research*

Tahap *research* merupakan fondasi awal dalam proses *public relations* yang berfungsi untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi sebelum suatu program dijalankan. Hendrix dan Hayes (2013) menjelaskan bahwa riset dilakukan untuk memahami situasi organisasi, karakteristik publik sasaran, serta peluang dan permasalahan yang melatarbelakangi perlunya suatu program *public relations*. Melalui riset tersebut, praktisi *public relations* dapat memperoleh gambaran mengenai kebutuhan, harapan, dan kondisi publik yang akan terlibat dalam program.

Fokus *Research* dalam model ROPE mencakup pengumpulan data internal organisasi dan pemetaan publik eksternal yang berkaitan langsung dengan program. Hendrix dan Hayes (2013) menjelaskan bahwa proses ini melibatkan identifikasi publik sasaran, analisis lingkungan sosial, serta pengumpulan data faktual yang relevan untuk mendukung perumusan program. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa tahap *research* berperan sebagai tahap awal yang menekankan pemahaman publik dan lingkungan program melalui data faktual sebagai dasar perumusan kegiatan.

Tahap *research* dalam konteks penelitian ini dipahami sebagai proses pengumpulan informasi awal sebelum pelaksanaan Program PUMK. Tahap ini menjadi dasar dalam memahami kondisi pelaku usaha mikro dan kecil,

kebutuhan permodalan, serta karakteristik komunitas usaha yang menjadi sasaran program. Melalui riset yang memadai, pengelolaan program dapat disusun secara lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kondisi lapangan.

2. *Objectives*

Tahap *objectives* merupakan proses penetapan tujuan yang ingin dicapai melalui program *public relations*. Hendrix dan Hayes (2013) menjelaskan bahwa tujuan memiliki posisi sentral dalam model ROPE karena seluruh aktivitas program diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Tujuan *public relations* disusun secara spesifik agar dapat menjadi acuan dalam menentukan strategi dan aktivitas program.

Perumusan tujuan yang jelas menjadi landasan dalam menentukan arah pelaksanaan serta ukuran keberhasilan suatu program.. Menurut Hendrix dan Hayes (2013), *objectives* dalam model ROPE disusun secara hierarkis dan dapat mencakup tujuan informasional, sikap, maupun perilaku. Perumusan tujuan yang jelas memungkinkan praktisi *public relations* untuk menentukan indikator keberhasilan program secara lebih terukur dan realistis. Hal tersebut menegaskan bahwa tahap *objectives* berfungsi sebagai penentu arah program sekaligus dasar penilaian keberhasilan kegiatan yang direncanakan.

Objectives pada penelitian ini dipahami sebagai tujuan yang dirumuskan PT Len Industri dalam pelaksanaan Program PUMK. Tujuan tersebut berkaitan dengan pengelolaan program pendanaan dan pembinaan usaha yang diarahkan untuk mendukung perkembangan UMKM mitra.

Perumusan tujuan menjadi acuan dalam menentukan bentuk kegiatan, pendekatan pembinaan, serta arah pengelolaan program secara keseluruhan.

3. *Programming*

Tahap *programming* merupakan proses perancangan dan pelaksanaan kegiatan *public relations* untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hendrix dan Hayes (2013), *programming* mencakup perencanaan aktivitas, pemilihan metode komunikasi, serta pelaksanaan program yang disesuaikan dengan karakteristik publik sasaran. Tahap ini menjadi wujud konkret dari strategi *public relations* yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tahap *programming* menjadi proses yang menerjemahkan tujuan program ke dalam bentuk pelaksanaan yang terencana. Menurut Hendrix dan Hayes (2013), *programming* dalam model ROPE melibatkan berbagai bentuk kegiatan, seperti pelaksanaan program, penyelenggaraan aktivitas khusus, serta penggunaan media komunikasi yang relevan. Seluruh aktivitas tersebut dirancang agar selaras dengan tujuan program dan mampu menjangkau publik sasaran secara efektif. *Programming* dalam model ROPE menekankan perwujudan tujuan program melalui rangkaian aktivitas yang dirancang secara terencana dan terarah.

Programming dalam konteks penelitian ini dipahami sebagai tahapan pelaksanaan Program PUMK yang meliputi penyaluran pendanaan, kegiatan pembinaan, pelatihan, serta pendampingan UMKM. Tahap ini menjadi inti dari pengelolaan program karena menggambarkan bagaimana strategi *community relations* diwujudkan dalam bentuk aktivitas nyata.

4. *Evaluation*

Tahap *evaluation* merupakan proses penilaian terhadap pelaksanaan dan hasil program *public relations*. Hendrix dan Hayes (2013) menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tujuan program telah tercapai serta untuk menilai efektivitas strategi yang telah diterapkan. Evaluasi menjadi dasar bagi organisasi untuk menentukan perbaikan atau pengembangan program di masa mendatang.

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan program serta menjadi dasar dalam penyempurnaan program pada periode berikutnya. Menurut Hendrix dan Hayes (2013), *evaluation* dalam model ROPE merupakan tahap yang dilakukan setelah program dilaksanakan untuk memantau pelaksanaan kegiatan serta menilai tingkat keberhasilan program. Pada tahap ini praktisi *public relations* melakukan pemantauan terhadap jalannya program secara berkelanjutan serta meninjau kembali tujuan yang telah ditetapkan pada tahap *objectives*. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk memahami tingkat keberhasilan program sekaligus menjadi dasar dalam melakukan penyesuaian atau pengembangan program pada pelaksanaan berikutnya.

Evaluation pada penelitian ini dipahami sebagai tahap penilaian terhadap pengelolaan Program PUMK. Evaluasi dilakukan untuk melihat efektivitas pelaksanaan program, kesesuaian kegiatan dengan tujuan yang telah dirumuskan, serta keberlanjutan pengelolaan program ke depannya.

Tahap ini menjadi penutup dalam rangkaian pengelolaan program *community relations* yang dianalisis melalui Model ROPE.

1.5.2 Landasan Konseptual

1. Humas Perusahaan

Fungsi *public relations* dipahami sebagai fungsi strategis yang berperan dalam mengelola komunikasi organisasi dengan publiknya secara terencana dan berorientasi pada tujuan organisasi. Fungsi ini berkaitan dengan proses manajerial yang mendukung keberlangsungan organisasi melalui pengelolaan hubungan dengan publik internal dan eksternal. Broom dan Sha (2013) menjelaskan bahwa *public relations* merupakan fungsi manajemen yang bertugas membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa *public relations* berperan dalam membantu organisasi mencapai tujuannya melalui pengelolaan hubungan dengan publik secara terencana.

Public relations dalam konteks korporasi dijalankan sebagai unit yang mengelola komunikasi perusahaan dengan berbagai kelompok pemangku kepentingan. Cornelissen (2014) menjelaskan bahwa *corporate public relations* berfungsi untuk mengoordinasikan aktivitas komunikasi perusahaan secara terpadu guna membangun pemahaman, kepercayaan, dan legitimasi perusahaan di mata publik. Pandangan ini menegaskan bahwa *corporate public relations* berperan dalam

membangun penerimaan publik serta menciptakan kondisi yang mendukung keberlangsungan operasional perusahaan.

Corporate public relations pada penelitian ini dipahami sebagai fungsi yang mengelola pelaksanaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagai bagian dari aktivitas *community relations* perusahaan. Pengelolaan program ini mencerminkan peran *public relations* dalam membangun hubungan dengan komunitas usaha sebagai publik eksternal serta mendukung kepentingan perusahaan melalui pengelolaan hubungan yang terstruktur.

2. *Community Relations*

Community relations dipahami sebagai bagian dari fungsi *public relations* yang berfokus pada pengelolaan hubungan antara organisasi dan komunitas di lingkungan sekitarnya. Hubungan ini dibangun melalui proses komunikasi yang terencana untuk menciptakan pemahaman dan kerja sama dengan komunitas sebagai publik eksternal. Grunig dan Hunt (1984) menjelaskan bahwa hubungan antara organisasi dan publiknya dikelola melalui komunikasi dua arah yang bertujuan membangun pemahaman dan kerja sama. Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa *community relations* merupakan aktivitas *public relations* yang dijalankan melalui komunikasi strategis untuk mengelola hubungan organisasi dengan komunitasnya.

Community relations dalam praktik *corporate public relations* dijalankan melalui program yang melibatkan komunitas sebagai publik

strategis perusahaan. Wilcox dan Cameron (2014) menjelaskan bahwa *community relations* merupakan salah satu aktivitas *public relations* yang berfungsi membangun hubungan jangka panjang dengan komunitas melalui program sosial, kemitraan, dan keterlibatan langsung. Pandangan ini menempatkan *community relations* sebagai sarana *public relations* dalam membangun kepercayaan, memperoleh dukungan publik, serta menciptakan hubungan yang mendukung keberadaan perusahaan di lingkungan sosialnya.

Community relations dalam penelitian ini dipahami sebagai aktivitas *public relations* yang diwujudkan melalui pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK). Program tersebut menjadi sarana *public relations* perusahaan dalam membangun hubungan dengan komunitas usaha, sekaligus mendukung kepentingan perusahaan melalui pengelolaan hubungan dengan publik eksternal secara terencana.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Len Industri (Persero) yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 442, Bandung 40254, Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa PT Len Industri merupakan pihak yang secara langsung mengelola program *community relations* melalui Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK). Lokasi ini dinilai relevan karena menjadi pusat aktivitas pengelolaan program, sehingga mendukung kelancaran proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

1.6.2 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang digunakan peneliti untuk memahami dan menafsirkan fenomena yang dikaji. Creswell (2014) menjelaskan bahwa paradigma berkaitan dengan asumsi filosofis yang memengaruhi bagaimana peneliti memahami realitas dan menyusun pendekatan penelitian. Penjelasan ini menegaskan fungsi paradigma sebagai landasan yang mengarahkan keseluruhan proses penelitian secara sistematis.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik sebagai kerangka acuan dalam memahami pengelolaan program *community relations* PT Len Industri (Persero). Paradigma konstruktivistik memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi makna yang dibentuk melalui pengalaman dan interaksi individu dalam suatu konteks tertentu. Denzin dan Lincoln (1994) menjelaskan bahwa pengetahuan dalam penelitian kualitatif dibangun dari sudut pandang subjek yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Pemahaman ini membentuk cara pandang bahwa realitas berkembang melalui proses penafsiran sosial yang berakar pada pengalaman para pelaku.

Paradigma konstruktivistik dalam penelitian ini digunakan untuk mengkaji pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) berdasarkan pengalaman nyata para pelaksana program di lapangan. Paradigma ini digunakan untuk memahami bagaimana unit terkait di PT Len Industri menafsirkan proses pengelolaan program *community relations* secara mendalam sesuai dengan konteks dan dinamika yang berlangsung.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena secara rinci berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami proses pengelolaan program *community relations* PT Len Industri (Persero) melalui Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagaimana dijalankan oleh unit terkait.

Penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada penyajian gambaran menyeluruh mengenai suatu peristiwa atau proses dalam konteks alaminya. Sandelowski (2000) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menyajikan ringkasan komprehensif terhadap suatu fenomena dengan menggunakan bahasa sehari-hari dari partisipan serta tetap dekat dengan data yang diperoleh. Data dalam penelitian kualitatif deskriptif disajikan dalam bentuk narasi yang bersumber dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tanpa dilakukan pengukuran statistik.

Metode ini digunakan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana pengelolaan Program PUMK dilakukan oleh PT Len Industri mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti dapat memahami proses pengelolaan program berdasarkan pengalaman dan aktivitas para pelaksana program di lapangan, sehingga fenomena yang diteliti dapat dipahami sesuai dengan konteks aslinya.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini berlandaskan pada penggunaan data kualitatif yang berfokus pada pemaknaan terhadap fenomena sosial yang diteliti. Data yang digunakan berupa informasi deskriptif yang diperoleh dari pengalaman, pandangan, serta penjelasan para informan yang terlibat dalam pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero). Seluruh data tersebut disusun dan dijelaskan dalam bentuk narasi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses dan praktik pengelolaan program *community relations* sebagaimana berlangsung di lapangan.

2. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari sumber utama yang terlibat dalam pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero). Data dihimpun melalui wawancara mendalam dengan pihak internal perusahaan yang memiliki keterkaitan langsung dengan proses pengelolaan program. Data primer juga diperoleh melalui observasi terhadap aktivitas pengelolaan program *community relations* yang dilakukan oleh unit terkait untuk memahami proses yang berlangsung di lapangan.

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Data ini meliputi dokumen internal

perusahaan, laporan program, serta publikasi resmi yang berkaitan dengan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK). Data sekunder juga bersumber dari buku, artikel jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan untuk memperkuat pemahaman terhadap fokus penelitian.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian kualitatif dipilih sebagai sumber data karena memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian. Creswell (2014) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan dilakukan pada sejumlah individu yang terbatas dan memiliki keterkaitan langsung dengan proses yang dikaji, sehingga data yang diperoleh mampu menggambarkan fenomena secara mendalam. Penentuan informan dilakukan secara purposif, yaitu berdasarkan pertimbangan keterlibatan individu dalam fenomena yang diteliti.

Pada penelitian ini, informan ditentukan dari individu yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero). Pemilihan informan didasarkan pada peran dan tanggung jawab unit *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai pihak pengelola program *community relations*. Adapun kriteria informan yang ditetapkan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pihak Koordinator atau Penanggung Jawab Program PUMK, memiliki peran utama dalam perencanaan dan pengambilan keputusan terkait pengelolaan program.

- b. Staf pelaksana Program PUMK, terlibat langsung dalam pelaksanaan program.
- c. Staf unit *Corporate Social Responsibility* yang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan Program PUMK.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan sebagai bagian penting dalam penelitian untuk menghimpun informasi yang berkaitan langsung dengan fokus kajian. Data yang diperoleh melalui tahapan ini berfungsi sebagai dasar utama dalam memahami dan menguraikan fenomena yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) digunakan sebagai teknik utama pengumpulan data untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti menggali informasi secara langsung dari informan melalui percakapan yang terarah dan mendalam. Creswell (2014) menjelaskan bahwa wawancara dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka agar peneliti dapat menangkap pandangan, pengalaman, serta pemaknaan informan terhadap suatu proses atau peristiwa secara utuh. Berdasarkan penjelasan tersebut, wawancara kualitatif menempatkan pengalaman subjektif informan sebagai sumber utama dalam memahami realitas yang diteliti.

Metode wawancara mendalam dilakukan kepada informan yang terlibat langsung dalam pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero). Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait setiap tahapan dari proses pengelolaan program *community relations* berdasarkan pengalaman dan praktik yang berlangsung di lapangan.

2. Observasi Digital

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan mengamati suatu objek secara sistematis untuk memperoleh informasi mengenai aktivitas atau fenomena yang sedang berlangsung. Dawson (2020) menjelaskan bahwa observasi daring (*online observation*) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati fenomena yang terjadi di ruang digital secara sistematis melalui berbagai platform daring.

Konsep tersebut digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan observasi digital yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari aktivitas yang berlangsung pada media digital tanpa terlibat secara langsung dalam interaksi yang diamati. Konsep tersebut menempatkan ruang digital sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan peneliti untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Observasi digital dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) oleh PT Len Industri (Persero). Pengamatan dilakukan

terhadap berbagai media digital perusahaan yang berkaitan dengan Program PUMK. Informasi yang diperoleh melalui observasi digital digunakan sebagai data pendukung dalam memahami pelaksanaan strategi *community relations* PT Len Industri (Persero) dan melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara serta dokumentasi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Creswell (2014) menjelaskan bahwa dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa arsip organisasi, laporan resmi, catatan tertulis, serta materi visual yang dimanfaatkan untuk mendukung dan memverifikasi temuan penelitian. Dokumen yang dimiliki pihak terkait berfungsi sebagai sumber data pendukung yang membantu meningkatkan ketepatan dan keandalan hasil penelitian.

Dokumentasi dikumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) di PT Len Industri (Persero). Dokumen yang digunakan meliputi laporan program, publikasi resmi perusahaan, arsip kegiatan pembinaan UMK, serta materi pendukung lain yang relevan dengan pelaksanaan program *community relations*. Data dokumentasi tersebut digunakan untuk memperkaya hasil wawancara dan observasi, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai proses pengelolaan program yang diteliti.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses sistematis untuk menata, menelaah, dan menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan. Creswell (2014) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara bertahap dan berulang sejak data mulai dikumpulkan hingga peneliti membangun makna dari temuan penelitian. Proses analisis berlangsung secara terus-menerus untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada tahapan analisis data kualitatif menurut Creswell (2014) berikut:

1. Pengumpulan dan Penyiapan Data

Tahap awal analisis dilakukan dengan menghimpun seluruh data yang diperoleh dari lapangan. Data wawancara dengan informan ditranskrip secara tertulis, kemudian dikumpulkan bersama data hasil observasi serta dokumen pendukung seperti laporan program dan arsip kegiatan PUMK. Seluruh data tersebut disusun secara sistematis untuk memudahkan proses analisis selanjutnya. Data mulai dikelompokkan berdasarkan fokus pengelolaan program *community relations*.

2. Pembacaan Menyeluruh terhadap Data

Data yang telah disiapkan kemudian dibaca secara menyeluruh dan berulang untuk memperoleh pemahaman umum mengenai konteks penelitian. Proses ini dilakukan untuk mengenali pola, alur kegiatan, serta penjelasan informan terkait pengelolaan Program PUMK. Pembacaan

mendalam membantu peneliti memahami hubungan antar data sebelum memasuki tahap analisis yang lebih terfokus.

3. Proses Pengodean Data

Tahap pengodean data dilakukan setelah memperoleh pemahaman umum terhadap data mengenai pengelolaan Program PUMK. Pengodean dilakukan dengan menandai bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian. Kode yang muncul berasal dari pernyataan informan, hasil observasi, serta informasi yang ditemukan dalam dokumen pendukung.

4. Pengembangan Kode dan Tema

Pengembangan tema dilakukan untuk menyusun makna data secara sistematis. Kode-kode yang telah diidentifikasi selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas dan dikaitkan dengan tahapan dalam Model ROPE, yaitu *research*, *objectives*, *programming*, dan *evaluation*. Melalui proses ini, peneliti merumuskan tema-tema utama yang merepresentasikan pengelolaan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagai praktik community relations di PT Len Industri (Persero).

5. Penyajian Data

Hasil analisis data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang menjelaskan setiap tahapan pengelolaan Program PUMK. Penyajian data diperkuat dengan kutipan hasil wawancara informan dan temuan observasi untuk memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan program. Penyajian ini disusun sesuai dengan alur Model ROPE agar pembaca dapat memahami proses pengelolaan program secara runtut.

6. Interpretasi Makna

Tahap akhir analisis dilakukan dengan menafsirkan temuan penelitian secara menyeluruh. Penafsiran dilakukan dengan mengaitkan hasil analisis data dengan kerangka Model ROPE untuk menjelaskan bagaimana pengelolaan Program PUMK dijalankan. Kesimpulan yang dihasilkan berfokus pada proses pengelolaan program *community relations* PT Len Industri (Persero) berdasarkan tahapan *research*, *objectives*, *programming*, dan *evaluation*.

No.	Daftar Kegiatan	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026	Jul 2026	Agus 2026
1.	Tahap Pertama: Observasi dan Pengumpulan Data								
	Pengumpulan data proposal dan penelitian								
	Penyusunan proposal penelitian								
	Bimbingan proposal penelitian								
	Revisi proposal penelitian								
2.	Tahap Kedua: Usulan Penelitian								
	Sidang usulan penelitian								
	Revisi usulan penelitian								

3.	Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi								
	Pelaksanaan penelitian								
	Melakukan wawancara mendalam								
	Analisis pengolahan data								
	Laporan penelitian								
	Bimbingan skripsi								
4.	Tahap Keempat: Sidang Skripsi								
	Sidang skripsi								
	Revisi skripsi								

Tabel 1.1 Rencana Penelitian