

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Community Relations menjadi kegiatan yang banyak dilakukan oleh berbagai lembaga di saat ini. Hubungan antara organisasi dengan publiknya menjadi hal yang perlu diperhatikan agar organisasi tersebut keberadaannya dipandang baik oleh publik. Kegiatan *Community Relations* menekankan hubungan sebuah organisasi dengan komunitas ataupun masyarakat sekitar, sehingga dapat lebih mudah membangun kepercayaan publik terhadap organisasi, juga dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.

Banyak lembaga yang membutuhkan dukungan komunitas untuk kepentingan lembaga ataupun untuk tercapainya tujuan organisasi, seperti halnya perusahaan yang sedang melakukan kampanye lalu perusahaan tersebut menggandeng sebuah komunitas yang sejalan dengan tujuan perusahaan untuk mendapatkan dukungan terhadap kampanye yang sedang dilakukannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan organisasi dengan publiknya sangat penting dilakukan, dan kegiatan *Community Relations* ini relevan bagi lembaga publik maupun swasta. Fenomena tersebut menunjukkan seorang *Public Relation Officer* perlu melakukan perbaharuan strategi dan adaptif terhadap perkembangan dalam dunia kehumasan, sehingga peran *Public Relations* dapat berjalan lebih baik karena mengikuti perkembangan zaman.

Community Relations adalah bagian dari kegiatan hubungan eksternal yang membutuhkan strategi dalam pengelolaannya. Menurut Silviani (2020: 59) hubungan eksternal dalam praktik kehumasan meliputi empat bidang utama, yaitu *community relations*, *media and press relations*, *customer relations*, dan *government relations*. Konsep tersebut menegaskan bahwa kehadiran organisasi dalam kegiatan eksternal merupakan bagian dari upaya membangun relasi dan memperkuat citra institusi melalui komunikasi yang berkesinambungan dengan berbagai pihak, termasuk media dan lembaga publik.

Peran media massa menjadi penting dalam mendukung fungsi *Public Relations* organisasi, karena media tidak hanya menyebarkan informasi tetapi juga menjadi ruang interaksi publik. Radio sebagai media yang cenderung lebih mudah dalam menjangkau komunitas lokal secara langsung dan membangun kedekatan emosional dengan pendengar dibanding media lainnya. Humas pada lembaga penyiaran memegang peranan strategis dalam menjalin kemitraan dengan komunitas serta merancang program yang bersifat dialogis dan partisipatif. Studi mengenai praktik *Community Relations* pada institusi penyiaran penting dilakukan untuk memahami bagaimana media membangun, memelihara, dan mengevaluasi hubungan dengan komunitas.

Radio Republik Indonesia (RRI) sebagai salah satu lembaga penyiaran publik memiliki posisi strategis dalam ekosistem komunikasi nasional yang bersifat independen, netral dan tidak komersial menuntut RRI untuk menjalankan fungsi pelayanan secara maksimal, baik dalam penyampaian informasi, edukasi, maupun pembinaan kehidupan sosial masyarakat.

RRI Bandung dikenal aktif sebagai lembaga yang menjalin hubungan dengan komunitas dan berbagai pihak. Komunitas lokal seringkali dilibatkan dan diundang untuk kebutuhan kolaborasi siaran ataupun event sosial. Aktivitas tersebut tidak hanya sekadar siaran ataupun menjadi formalitas semata, tetapi juga upaya membangun relasi jangka panjang. Hubungan yang baik dengan komunitas memberikan peluang bagi sebuah lembaga untuk memahami kebutuhan masyarakat, memperoleh dukungan, serta menciptakan ruang dialog yang baik antara lembaga dan publik sebagai penerima layanan informasi.

Program Ngobras (ngobrol bareng komunitas) adalah salah satu program siaran RRI PRO 1 Bandung 97.6 FM yang berkolaborasi dengan berbagai komunitas yang mengundang perwakilan komunitas untuk siaran langsung untuk membahas seputar komunitasnya. Program ini bukan hanya memfasilitasi komunitas agar dikenal oleh pendengar, tetapi juga membuka ruang dialog yang memungkinkan komunitas menyampaikan aktivitas, gagasan, bahkan persoalan yang mereka hadapi. serta dapat memberi edukasi kepada masyarakat tentang komunitas tersebut. Program ini juga sebagai sarana mempromosikan kegiatan serta menjalin relasi yang saling menguntungkan, maka dari itu banyak komunitas yang merasa terbantu dengan adanya program ini.

Komunitas yang baru berkembang ataupun sedang menjalankan kegiatan yang menarik seringkali diundang untuk menjadi narasumber pada program Ngobras tersebut. Komunitas yang diundang nantinya akan dibuatkan *flyer* yang berisikan informasi waktu siaran, nama komunitas, foto dan nama para narasumber serta host yang akan memandu siaran talkshow di waktu yang telah ditentukan.

Flyer tersebut akan dipublikasikan melalui *story* Instagram RRI PRO 1 Bandung dan komunitas ataupun pihak terkait akan di *mention*, serta sertifikat resmi dari RRI akan diberikan kepada komunitas yang diundang tersebut.

Komunitas Vent Indo mengatakan bahwa dengan adanya program ini nama komunitas jadi diperkenalkan lebih luas kepada publik, sehingga komunitas tersebut bisa dikenali dan diketahui kebermanfaatan dari komunitasnya. Berdasarkan unggahan Instagram dari salah satu komunitas yang pernah diundang yaitu komunitas Voice People Jabar pada tanggal 23 November tersebut mengucapkan terimakasih karena RRI telah memberi dukungan kepada para komunitas dengan mengadakan program yang sangat bermanfaat dan menjadi wadah untuk bertumbuh para komunitas sesuai industrinya masing-masing melalui program Ngobras.

Data pra penelitian tersebut menunjukkan bahwa RRI Bandung menjalankan kegiatan *Community Relations* dengan menjalin hubungan antara lembaga dengan berbagai komunitas yang menciptakan keuntungan bagi kedua belah pihak melalui “program Ngobras”. RRI Bandung tidak hanya menjadikan siaran sebagai rutinitas penyampaian informasi, tetapi juga sekaligus sebagai sarana membangun hubungan dengan komunitas. Hal ini dapat dilihat dari pemilihan komunitas yang diundang, bentuk komunikasi yang dilakukan sebelum dan setelah siaran, bentuk perencanaan dalam mempersiapkan program sehingga tema dan pembahasan dalam siaran sesuai dengan karakteristik komunitas serta bagaimana RRI memberikan ruang publik bagi komunitas untuk tampil.

Penelitian ini menawarkan perspektif baru dalam kajian *Community Relations* melalui program “Ngobras” yang bersifat partisipatif sementara. Program siaran seringkali dipandang hanya sebagai kegiatan teknis semata, tanpa melihat proses strategi yang dirancang dalam mengelola program tersebut. Setiap bentuk pelibatan publik dalam konteks kehumasan pastinya akan ada keputusan strategi yang diambil. Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui bagaimana RRI Bandung merancang, mengimplementasi, dan mengevaluasi strategi dalam menjalankan program “Ngobras”.

Penelitian terdahulu yang berjudul “*Strategi Community Relations PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. Telkom, Tbk) dalam Usaha Peningkatan Pemanfaatan Internet untuk Usaha Kecil Menengah melalui Kegiatan Broadband Learning Centre*” oleh Cornelia Maureen Sinaga, et al (2015) menggunakan model yang sama, namun hasil penelitiannya tidak ada tahap evaluasi dan kontrol serta kegiatan yang diteliti berfokus sebagai program pemberdayaan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Wila Azzahra (2023) yang berjudul “Perencanaan Strategis *Community Relations* Radio Benpas Subang Pada Program Siaran Aksi Kita Oi! di Kalangan Pelajar” juga walaupun sama-sama meneliti dalam konteks radio, namun penelitian ini lebih berfokus pada aspek perencanaan strategis. Kajian mendalam pada proses manajemen strategis secara keseluruhan masih belum dilakukan. Kedua penelitian menunjukkan bahwa penelitian mengenai *Community Relations* seringkali belum sepenuhnya mengkaji proses strategi secara utuh, maka penelitian yang akan dilakukan bertujuan menganalisis seluruh proses strategi melalui tahapan manajemen strategis pada program Ngobras RRI Bandung.

Penelitian tentang *Community Relations* sejauh ini umumnya dilakukan pada lembaga swasta ataupun organisasi bisnis korporasi yang berfokus pada pembentukan citra positif ataupun sebagai bentuk implementasi program CSR. Penelitian yang berfokus pada bagaimana strategi yang dilakukan untuk menjalin hubungan yang bersifat partisipatif berbasis program, serta apa saja bentuk keterlibatan komunitas sehingga dapat menciptakan keuntungan bagi keduanya meskipun dalam konteks relasi yang terbatas masih jarang diteliti. Penelitian pada program Ngobras di RRI Bandung masih belum ada yang meneliti, umumnya penelitian yang dilakukan di RRI berfokus pada kajian jurnalisme pemberitaan dan pada program yang berbeda, sedangkan kajian yang mengangkat dari segi kehumasannya masih sangat jarang.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme karena peneliti memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang dinamis. Peneliti ingin melihat realitas dari sudut pandang informan lebih mendalam, bukan berdasarkan asumsi semata. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena bisa memberi pemahaman lebih mendalam yang nantinya data yang terkumpul disajikan dalam bentuk deskripsi. Penelitian ini menggunakan model manajemen strategis oleh Wheelen & Hunger (1996) dengan judul “Strategi *Community Relations* RRI Bandung melalui Program Ngobras” (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Program Siaran Ngobrol Bareng Komunitas).

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian terhadap kegiatan *Community Relations* RRI Bandung difokuskan pada proses pemilihan dan pelaksanaan strategi dalam program yang bersifat partisipasi sesaat. Penelitian ini menganalisis proses tersebut dengan menggunakan kerangka model manajemen strategis Wheelen & Hunger (2005: 10). Berdasarkan hal tersebut, fokus penelitian ini dirumuskan dalam beberapa pertanyaan berikut :

1. Bagaimana tahapan *Environmental Scanning* (pemindaian lingkungan) internal dan eksternal yang dilakukan sebelum Program Ngobras dilaksanakan oleh RRI Bandung?
2. Bagaimana tahapan *Strategy Formulation* (perumusan strategi) dalam mencapai tujuan *community relations* melalui Program Ngobras yang dilakukan oleh RRI Bandung?
3. Bagaimana tahapan *Strategy Implementation* (implementasi strategi) dalam melaksanakan *community relations* melalui Program Ngobras yang dilakukan oleh RRI Bandung?
4. Bagaimana tahapan *Evaluation and Control* (peninjauan dan pengendalian) dalam memastikan pelaksanaan *community relations* sesuai dengan strategi yang telah dirumuskan oleh RRI Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam fenomena berdasarkan fokus penelitian ataupun pertanyaan-pertanyaan di atas sehingga dapat memberi kesimpulan dan pernyataan tentang bagaimana proses *Community*

Relations yang dijalankan. Berdasarkan fokus penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui tahapan *Environmental Scanning* (pemindaian lingkungan) internal dan eksternal yang dilakukan sebelum Program Ngobras dilaksanakan oleh RRI Bandung.
2. Mengetahui tahapan *Strategy Formulation* (perumusan strategi) dalam mencapai tujuan *community relations* melalui Program Ngobras yang dilakukan oleh RRI Bandung.
3. Mengetahui tahapan *Strategy Implementation* (implementasi strategi) dalam melaksanakan *community relations* melalui Program Ngobras yang dilakukan oleh RRI Bandung.
4. Mengetahui tahapan *Evaluation and Control* (peninjauan dan pengendalian) dalam memastikan pelaksanaan *community relations* sesuai dengan strategi yang telah dirumuskan oleh RRI Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu kehumasan, terutama dalam kajian mengenai *Community Relations* baik secara akademis maupun praktis, antara lain sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi rujukan akademis dalam mata kuliah Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat pada kajian *Community Relations* ataupun kajian serupa seperti hubungan eksternal, strategi kehumasan, ataupun CSR. Penelitian ini diharapkan mendapatkan temuan baru

yang menjawab persoalan fenomena mengenai tahapan-tahapan strategi dalam pelaksanaan program untuk menjalin hubungan dengan pihak eksternal. Menjadi tambahan literatur dan referensi bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya, serta membuka peluang penelitian untuk objek yang sama pada program yang berbeda.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang bagaimana strategi yang dikelola pada kegiatan *Community Relations* dalam pelaksanaan program Ngobras. Menunjukkan kekurangan dan kekuatan program dalam membangun hubungan dengan komunitas sehingga menjadi bahan evaluasi internal pada kegiatan kehumasan RRI. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan kepada praktisi humas dalam merancang program berbasis komunitas, karena kegiatan *Community Relations* ini menjadi salah satu langkah strategi kehumasan di zaman sekarang, maka dari itu diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penerapan *Community Relations* terutama untuk humas di perusahaan media.

1.5 Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran menjadi suatu hal yang perlu dimiliki dalam penelitian karena menjadi pijakan terhadap fenomena yang akan diteliti. Landasan pemikiran mencakup sekumpulan landasan teoritis dan landasan konseptual yang menjadi kerangka berpikir untuk memahami fenomena lebih mendalam terhadap pengembangan suatu ilmu pengetahuan yang terarah dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan acuan awal dalam menyusun asumsi bagi peneliti untuk memahami fenomena agar lebih terarah dan fokus pembahasannya. Landasan teoritis yang terdiri dari teori, konsep ataupun model yang digunakan pada penelitian ini dapat berkembang ataupun berubah sesuai dengan data lapangan yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan model manajemen strategis dari Wheelen & Hunger sebagai landasan yang menjadi dasar penelitian. Model ini menjelaskan serangkaian langkah-langkah yang sistematis dalam upaya mengelola organisasi strategis yang selaras dengan lingkungannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wheelen & Hunger (2005: 10) yang menjelaskan bahwa organisasi perlu menggunakan penyesuaian strategi dengan intropeksi melalui pemantauan lingkungan serta berani dalam bereksperimen, sehingga bisa menjadi pembelajaran organisasi untuk bertumbuh tanpa kehilangan relevansi dengan lingkungannya. Penjelasan tersebut dapat dilakukan melalui tahapan model manajemen strategis yang mencakup 4 elemen :

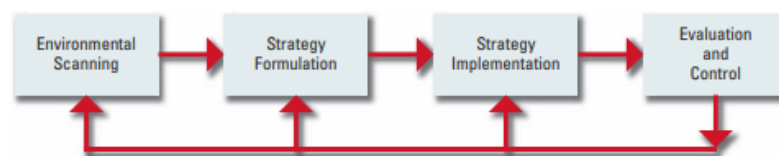
1. *Enviromental Scanning* (Pemindaian Lingkungan): Pemantauan lingkungan ini dilakukan dengan melihat dan menganalisis lingkungan internal dan eksternal organisasi yang akan menentukan masa depan organisasi. Memahami kondisi publik dan kondisi internal perusahaan dapat dilakukan melalui analisis SWOT atau PESTEL sehingga dapat menentukan tujuan sebelum dilaksanakannya program. Pemindaian lingkungan dalam penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui bagaimana RRI

memahami kondisi lingkungan yang sedang terjadi seperti isu yang sedang berkembang, karakteristik komunitas, ataupun kondisi internal sebelum program Ngobras dilaksanakan.

2. *Strategy Formulation* (Perumusan Strategi): Perumusan strategi dirancang dari hasil pemindaian lingkungan yang telah dilakukan dengan menentukan visi dan misi yang ingin dicapai dalam jangka panjang, sehingga perumusan strategi yang dipilih dapat sesuai dengan tujuan program yang akan dijalankan. Perumusan strategi dalam penelitian ini digunakan untuk mengkaji bagaimana RRI Bandung merancang strategi yang sesuai dengan visi dan misi, penetapan tujuan program berdasarkan hasil pemindaian, dan pendekatan komunikasi yang dilakukan.
3. *Strategy Implementation* (Implementasi Strategi): Perumusan strategi yang telah dirancang selanjutnya diimplementasikan dalam bentuk program sebagai wujud dari pengelolaan manajemen organisasi dengan mengarahkan segenap sumber daya yang dimiliki baik anggaran maupun prosedur dalam organisasi. Implementasi strategi dalam penelitian ini digunakan untuk memahami bagaimana RRI Bandung melaksanakan program sesuai dengan strategi yang telah dirumuskan serta memahami mekanisme siaran dan bentuk komunikasi yang terjalin selama pelaksanaan program.
4. *Evaluation and Control* (Evaluasi dan kontrol): Pemantauan terhadap program yang dilaksanakan perlu dilakukan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana serta mendeteksi terjadinya kesalahan ketika

program berlangsung. Tahap akhir adalah mengevaluasi kegiatan untuk menilai kesesuaian program dengan rencana serta memperbaiki kinerja. Evaluasi dan kontrol dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis bagaimana RRI Bandung mengidentifikasi kemungkinan kendala yang terjadi dan memastikan program berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, model manajemen strategis Whelen & Hunger dipilih sebagai kerangka teoritis yang memberi gambaran tahapan strategi secara menyeluruh untuk memahami proses pengelolaan hubungan organisasi dengan komunitas yang diimplementasikan melalui program Ngobras oleh RRI Bandung.



Gambar 1.1 Model Manajemen Strategis
Sumber : Wheelen & Hunger (2005: 10)

1.5.2 Landasan Konseptual

Manajemen Strategis

Perencanaan dan pengelolaan yang terarah dalam suatu organisasi memerlukan proses yang terstruktur dengan tetap memperhatikan perkembangan lingkungan yang terjadi, sehingga keputusan strategis yang dipilih dapat optimal dan relevan dengan tujuan organisasi.

Perlu adanya perancangan dan pemilihan strategis yang sesuai, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang nantinya diwujudkan dalam tindakan yang menentukan masa depan perusahaan. Manajemen strategis yang dijelaskan oleh Pristiyanto (dalam Lesmana (2024: 1) menyatakan bahwa manajemen strategis menjadi penentu dalam keberhasilan organisasi karena menjadi kerangka kerja sistematis yang menyelaraskan strategi dengan visi dan misi organisasi. Dinamika lingkungan yang selaras dengan tujuan organisasi dapat menjadi upaya yang efektif demi keberlangsungan organisasi tersebut.

Konsep manajemen strategis ini digunakan untuk memahami bagaimana suatu organisasi merancang, mengelola, dan menentukan langkah strategis yang sesuai dengan tujuan organisasi. Konsep ini relevan dalam penelitian yang akan dilakukan di RRI untuk mengkaji bagaimana proses pengelolaan program yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menggambarkan adanya perencanaan dan pertimbangan strategis didalamnya.

Community Relations

Public Relations dalam praktiknya mempunyai banyak fungsi. Humas sebagai bagian penting yang tidak hanya terfokus pada penyampaian informasi kepada publik, tetapi juga bagaimana hubungan yang harmonis dapat terjalin baik dengan berbagai pihak yang berkepentingan, salah satunya yaitu komunitas.

Community Relations merupakan salah satu upaya dari kegiatan *Public Relations* yang dilakukan suatu perusahaan untuk menjaga kepercayaan dan reputasi perusahaan terhadap publik. Menurut Iriantara (2019: 24) prinsip dari kegiatan *Community Relations* adalah menjaga hubungan baik dengan tetangga,

karena keberadaan perusahaan akan dipandang oleh masyarakat setempat yang berada di sekitar perusahaan, yang dimaknai sebagai komunitas. Komunitas mempunyai berbagai makna, dan tidak selalu dimaknai sebagai masyarakat yang berada di lokasi setempat. Komunitas bisa diartikan sebagai orang yang mempunyai latar belakang minat dan kepentingan yang sama, ataupun sekelompok orang yang mempunyai kepentingan terhadap perusahaan.

Kolaborasi dan kerjasama yang dilakukan antara organisasi dengan komunitas menjadi sebuah kegiatan yang memberikan *mutual benefit* antara keduanya dan sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan kegiatan *Community Relations* yang dilakukan oleh RRI Bandung yang menjalin hubungan dengan memberi keuntungan terhadap keduanya, karena komunitas telah memberi kontribusi sebagai partisipasi dan narasumber dalam mengisi program Ngobras, dan RRI telah membantu menaikkan nama komunitas agar lebih dikenal publik. Kajian *Community Relations* dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis bagaimana bentuk keterlibatan tersebut dikelola sebagai strategi *Public Relations*.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan untuk pengambilan data yaitu di RRI Bandung yang berlokasi di JL. Diponegoro No.61, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi tersebut dipilih karena kegiatan program Ngobras aktif dilakukan dan disiarkan di RRI Pro 1 yang seringkali melibatkan

komunitas dalam program siaran, sehingga memungkinkan peneliti untuk menganalisis kegiatan *Community Relations* yang dijalankan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma penelitian bagi seorang peneliti menjadi dasar untuk memahami fenomena dari sudut pandang tertentu. Menurut Pahleviannur (2022: 5) paradigma dalam penelitian dapat dipahami sebagai sudut pandang yang digunakan peneliti dalam memaknai realitas, menelaah sebuah fenomena, dan menemukan makna dari hasil penelitian. Paradigma yang dipilih akan mempengaruhi peneliti dalam memahami sebuah realitas sosial, maka metode dan pendekatan yang akan digunakan harus sesuai dengan sudut pandang peneliti.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme sebagai sudut pandang peneliti dalam memahami realitas sosial sesuai dengan konstruksi yang dibentuk pelaku. Hal tersebut sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Fathurokhmah (2024: 67) bahwa paradigma konstruktivisme memandang sebuah realitas sosial sebagai peristiwa yang tidak bersifat alamiah, melainkan dibentuk melalui proses konstruksi sosial. Pengamatan secara langsung terhadap pelaku sosial dapat memahami cara mereka dalam membentuk realitas sosialnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Hasan (2025: 4) Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan kajian-kajian terhadap dokumen relevan yang penafsirannya tidak dalam bentuk angka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami proses

pengelolaan *Community Relations* yang dibentuk RRI Bandung melalui program Ngobras secara mendalam.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode adalah seperangkat cara atau proses yang dilakukan dalam penelitian guna mendapatkan pemahaman terhadap realitas. Menurut Habe (dalam Wekke dkk 2019: 24) metode didefinisikan sebagai kerangka dasar peneliti dalam proses mendapatkan pengetahuan yang bersifat ilmiah. Konsep tersebut memberi pandangan bahwa metode yang dipilih harus sesuai dan tepat agar hasilnya dapat memberi kesimpulan terhadap masalah yang diteliti.

Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini sebagai metode yang diharapkan dapat memberi gambaran terhadap realita yang diteliti. Anisah (2021: 40) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengkaji dan memaparkan secara mendalam berbagai fenomena yang terjadi, baik yang bersifat alamiah maupun yang terbentuk melalui aktivitas manusia, yang menekankan pada karakteristik fenomena, keterhubungan antar aktivitas, dan kualitas yang menyertainya. Konsep tersebut memberi pandangan bahwa metode deskriptif kualitatif yang dilakukan akan memberikan eksplorasi dan penjelasan mengenai suatu fenomena. Metode ini dipilih karena dapat menguraikan strategi yang dilakukan RRI Bandung dalam mengelola hubungan dengan komunitas, sehingga dapat memberi kesimpulan dari hasil penelitian secara mendalam.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Data yang disajikan pada penelitian ini menggunakan data kualitatif yang menguraikan hasil analisis ke dalam bentuk deskripsi atau kata-kata. Menurut Jaya (2020: 6) penelitian kualitatif merupakan data yang dihasilkan dengan memunculkan sejumlah temuan yang tidak diperoleh melalui prosedur statistik maupun pendekatan pengukuran lainnya. Data akan didapatkan salah satunya melalui tahapan wawancara yang bertujuan mendapatkan data terkait pengelolaan kegiatan *Community Relations* yang dilakukan RRI Bandung dengan berfokus pada program siaran.

1.6.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian berpengaruh terhadap fakta yang ingin dikumpulkan di lapangan. Sumber data tersebut mencakup data primer dan data sekunder untuk menyusun dan mengambil kesimpulan dari fenomena yang diteliti, yaitu :

1. Data Primer

Sumber data primer pada penelitian ini berasal dari individu yang terlibat langsung dalam kegiatan yang dianalisis. Menurut Jamal dan Wahyudi (2021: 112) sumber data primer dalam penelitian merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama. Data yang dikumpulkan dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi, dokumen yang relevan juga digunakan untuk memperkuat analisis. Sumber data dalam penelitian ini diambil dengan cara berinteraksi secara langsung

dengan informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan peran strategis seperti bagian humas ataupun informan yang mengelola program Ngobras di RRI Bandung.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder digunakan sebagai data untuk melengkapi sumber data primer yang diperoleh. Menurut Jamal dan Wahyudi (2021: 113) sumber data sekunder dipahami sebagai sumber pelengkap atau pendukung yang berfungsi menunjang data utama. Data sekunder ini bersifat tidak langsung, namun tetap berperan dalam memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan peneliti dalam proses pengumpulan dan penguatan penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini dapat melalui media sosial resmi RRI, buku, dokumen relevan, ataupun komunitas yang pernah terlibat dalam kegiatan tersebut.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Penelitian kualitatif menggunakan informan sebagai sumber data utama untuk mengumpulkan informasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Rukin (2019: 75) Informan penelitian didefinisikan sebagai individu yang dipandang memahami dan menguasai permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Pertimbangan tersebut didasarkan pada asumsi bahwa individu yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, atau kewenangan yang relevan dengan fokus penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan.

Informan yang dipilih sebagai sumber data juga memiliki kriteria tertentu. Menurut Sahir (2021: 44) menjelaskan bahwa narasumber dalam penelitian

kualitatif dipilih berdasarkan sejumlah kriteria seperti memiliki pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang diteliti, terlibat secara langsung dan berkelanjutan dalam aktivitas yang menjadi fokus penelitian, serta bersedia dan memiliki ketersediaan waktu untuk memberikan informasi kepada peneliti bukan berdasarkan asumsi pribadi. Penelitian ini dilakukan kepada bagian yang mengelola program Ngobras RRI Pro 1 Bandung yang dirasa memiliki pengetahuan karena sebagai individu yang terlibat langsung dalam situasi yang diteliti. Sumber data yang dikemukakan masih bersifat sementara karena akan ditentukan lebih lanjut ketika telah terjun ke lapangan. Informan dalam penelitian ini adalah :

1. Staff Humas RRI Bandung (sebagai pihak yang memiliki peran dalam mengelola hubungan dengan pihak eksternal)
2. Kepala program siaran (sebagai pihak yang mengetahui kebijakan dan tujuan program)
3. Penyiar atau pengelola program Ngobras (sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program)
4. Perwakilan komunitas yang pernah diundang siaran (sebagai pihak eksternal yang mengalami langsung interaksi dengan RRI)

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan metode kualitatif yang dipakai agar dapat menghasilkan data sesuai dengan harapan dan strategi yang tepat, maka dari itu penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dijelaskan oleh Mappasere dan Suyuti (dalam Wekke 2019: 49) yang mencakup :

1. Observasi non partisipan

Observasi digunakan untuk mendapatkan informasi terkait kegiatan *Community Relations* yang dilakukan. Pengamatan yang dilakukan dapat memberi gambaran objektif meskipun tidak terlibat langsung dalam kegiatannya. Menurut Faisal (dalam Wekke: 49) menjelaskan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara sistematis serta mencatat berbagai data yang berkaitan dengan objek penelitian.

Tahap observasi non partisipan pada penelitian ini dilakukan secara sistematis mulai dari perencanaan dengan menentukan tujuan observasi berdasarkan rumusan masalah, lalu menentukan apa yang akan di amati, mencatat dan merekam informasi yang didapat di lapangan, menganalisis data, langkah terakhir melaporkan dan menarik kesimpulan dari hasil temuan.

2. Wawancara

Wawancara mendalam dalam penelitian ini digunakan sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, karena dapat memberi pemahaman yang komprehensif mengenai proses perencanaan, pemilihan strategi, pelaksanaan, sampai tahap evaluasi kegiatannya. Esterberg (dalam Wekke 2019: 51) mendefinisikan wawancara sebagai proses interaksi antara dua pihak yang dilakukan melalui kegiatan tanya jawab yang bertujuan untuk saling bertukar informasi dan gagasan, sehingga peneliti dapat mendapatkan makna terkait topik yang diteliti. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini yaitu wawancara semi terstruktur yang bertujuan agar peneliti dapat memberi ruang bagi informan untuk memberi penjelasan lebih bebas dengan tetap memiliki panduan pertanyaan.

3. Dokumentasi

Teknik terakhir yang digunakan peneliti yaitu teknik dokumentasi yang menjadi pelengkap dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi. Menurut Mappasere dan Suyuti (dalam Wekke 2019: 51) Dokumen merupakan catatan atau arsip mengenai kegiatan yang telah berlalu. Dokumen yang akan dijadikan data pendukung dalam penelitian ini meliputi arsip kegiatan program Ngobras di RRI Bandung seperti rekaman siaran program, unggahan di media sosial yang berkaitan dengan kegiatan program, serta foto dan video saat kegiatan berlangsung yang nantinya dapat mendukung kesesuaian antara teori dengan pelaksanaan program.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam sebuah penelitian perlu dilakukan secara subjektif untuk mendapatkan hasil dan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan. Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data sampai tahap penarikan kesimpulan. Wahyudi dan Jamal (2021: 115) menjelaskan bahwa dalam proses analisis data menggunakan sebuah teknik tertentu untuk mengolah dan menyederhanakan data sehingga data yang disajikan mudah dipahami maknanya. Teknik analisis data model Miles dan Huberman mencakup tiga tahapan, yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal setelah data diperoleh dari hasil wawancara kepada narasumber. Tahap ini memerlukan analisis mendalam untuk bisa menyederhanakan. Menurut Sugiyono (2022: 370) reduksi data merupakan rangkuman terhadap hal-hal penting dengan mencari tema dan polanya. Proses ini

memudahkan peneliti dalam mengelompokkan informasi berdasarkan tahapan manajemen strategis.

2. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah penyajian data yang merupakan pengembangan dan penyusunan data yang telah disederhanakan ke dalam bentuk yang terorganisir. Sugiyono (2022: 373) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dapat dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, keterkaitan antarkategori, *flowchart* dan bentuk yang serupa. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami makna sehingga dapat digunakan untuk dasar dalam penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam teknik analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono (2022: 374) menjelaskan bahwa kesimpulan yang dikemukakan di awal masih bersifat sementara, jika tidak ditemukannya bukti-bukti yang mendukung terhadap data, maka kesimpulan dapat berubah, dan jika terdapat bukti yang mendukung, maka kesimpulan di awal menjadi kredibel. Verifikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan pemeriksaan terhadap kebenaran laporan. Berdasarkan tahapan-tahapan yang dijelaskan, mulai dari pengumpulan data sampai data itu diproses, maka hasil data yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.