

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

ICMI Jawa Barat pada pelayanan informasi publik mengandalkan sepenuhnya kepada humas sebagai fasilitator komunikasi. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi yaitu bertindak sebagai perantara atau jembatan untuk membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat juga membantu menjadi perantara antara organisasi dengan pihak yang akan menerima bantuan dalam rangka program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19 agar tidak terjadinya *miss communication* dalam kegiatan ini Humas juga menjadi fasilitator komunikasi dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh ICMI Jawa Barat. Dunia khususnya Indonesia saat ini yang sedang di landa oleh wabah atau pandemi yang dikenal dengan Corona atau Covid-19, dimana wabah ini disebabkan oleh virus dan dapat cepat menularkan melalui droplet, hingga pertanggal 12 Mei 2019 dinyatakan 14.749 warga Indonesia terdeteksi positif virus corona, 3.063 dinyatakan sembuh dan 1.007 kasus meninggal. Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Jawa Barat mengambil peran penting untuk mensosialisasikan wabah ini dengan cara mengedukasi juga memberi bantuan seperti penyemprotan desinfektan di 6 mesjid di Kabupaten Sumedang dan pemberian APD di RSUD Sumedang.

Alasan mengapa ICMI Jawa Barat memilih Kabupaten Sumedang, karena ICMI Jawa Barat diajak untuk bekerja sama oleh Orda Kabupaten Sumedang

untuk menyelenggarakan program mengenai Covid 19 sebagai bentuk kerjasama atas kepedulian terhadap masyarakat Kabupaten Sumedang. Program Covid 19 ini tidak hanya ICMI Jabar selenggarakan di Kabupaten Sumedang saja, namun ada beberapa kota dan kabupaten lainnya di Jawa Barat.

ICMI Jawa Barat sendiri merupakan singkatan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia yang mengedepankan mengenai kaidah-kaidah Agama Islam, ICMI Jabar dalam kegiatan ini memfokuskan program terhadap masjid-mesjid yang masih aktif menyelenggarakan sholat berjamaah dan sholat jum'at untuk dapat memenuhi standar protocol Covid 19 agar tetap waspada, aman dan nyaman.

Melihat Fenomena bahwa masih awamnya masyarakat Kabupaten Sumedang mengenai Covid 19 maka program ini sangat penting bagi masyarakat agar tetap selalu waspada, dan memiliki lebih banyak pengetahuan baru mengenai Covid 19 ini maka peneliti tertarik memilih program yang diselenggarakan di Kabupaten Sumedang karena program ini menjadi awal pemberitahuan mengenai Covid 19 yang diselenggarakan ORDA Kabupaten Sumedang yang memilih ICMI Jawa Barat sebagai pengisi inti dalam program ini sehingga peran humas sangat penting dalam penyampaian pesan dan keberhasilan dalam program ini.

Menurut data penelitian ICMI Jawa Barat juga melakukan kerja sama dengan Orda Kabupaten Sumedang untuk sama-sama mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai Covid-19 agar masyarakat bisa lebih berhati-hati dan

membantu memutus rantai penularan. Berita ini dimuat oleh beberapa media diantaranya icmijabar.com, m.javanews.tv dan terasjabar.co.

[Icmijabar.com](http://icmijabar.com) pada tanggal 23 April 2020 mengabarkan bahwa ICMI Jawa Barat mengadakan kegiatan peduli covid-19 di Kabupaten Sumedang, kegiatan yang dilakukan berupa penyemprotan desinfektan di 6 (enam) masjid diantaranya Masjid At Tarbiyah Cimareme, Masjid Al Ikhlas Ciherang, Masjid At Takwa Pesanggrahandan, Masjid At Toya Taimiyah Warung Bambu, Masjid As Syifa' Lebak Huni dan Masjid Al Ikhlas Sawah Bera, juga penyerahan bantuan baju APD dari donasi para pengurus ICMI Jawa Barat ke RSUD Sumedang.

M.javanews.tv pada tanggal 17 April 2020 juga mengabarkan bahwa kegiatan ICMI Peduli Covid-19 ini terbagi kedalam beberapa kelompok salah satunya yakni di Kabupaten Sumedang, menurut ketua ICMI Jawa Barat Prof. Dr. Moh Najib, M.Ag “sesuai dengan program kerja ICMI Jawa Barat kegiatan bakti sosial penyemprotan desinfektan di masjid-masjid, panti dan yayasan SLB insha Allah akan terus dilanjutkan”. Sasaran utama adalah masjid-masjid yang masih melakukan Sholat Jum'at dan Sholat Wajib Berjamaah yang melaksanakan sesuai protokoler dari pemerintah dengan mengatur jarak dalam setiap shapnya kekiri, kekanan, kedepan dan belakang dengan jarak 1 Meter agar tidak adanya kontak fisik antara jamaah satu dengan yang lainnya. Penyerahan bantuan baju APD dari donasi para pengurus ICMI Jawa Barat juga diberikan kepada para petugas kesehatan sebagai garda terdepan dalam melayani pasien.

Terasjabar.co pada tanggal 26 April 2020 juga mengabarkan bahwa ICMI Jawa Barat bekerjasama dengan PMI Provinsi Jawa Barat untuk keenam kalinya

melaksanakan kegiatan Bakti Sosial Pencegahan Penyebaran Covid-19 dengan penyemprotan desinfektan, kegiatan kali ini dilaksanakan di Desa Jatiroke Kabupaten Sumedang.

Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi untuk memperlancar suatu proses komunikasi, dalam kegiatan ini Humas ICMI Jawa Barat memiliki peran sebagai perantara atau jembatan antara organisasi dengan publiknya untuk memperlancar berlangsungnya kegiatan ini, juga memiliki peran untuk mensosialisasikan pentingnya untuk peduli covid-19 juga memberi tahu kepada masyarakat bagaimana cara mencegah covid 19 seperti halnya menggunakan masker dan mencuci tangan untuk memutus rantai penyebaran virus covid 19, juga menginformasikan apa saja yang harus dilakukan saat masyarakat ada yang memiliki gejala seperti isolasi mandiri dan jika gejala berlanjut untuk segera menghubungi dokter.

Fasilitator komunikasi mempunyai tugas dan wewenang untuk menata kegiatan, menata situasi, mengintensifkan kerjasama dan juga komunikasi, mengarahkan kegiatan, sebagai mediator atau penengah, merumuskan kegiatan dan juga mengevaluasinya. Fasilitator komunikasi juga harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, sikap menghargai satu sama lain, berpengetahuan dan memiliki sifat yang terbuka.

(Yugih, Paula, Anggarina., 2018 dalam Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia, Vol. 1 No. 2, Halaman 85-90) mengatakan bahwa peran fasilitator komunikasi sebagai praktisi yaitu menjadi seorang pendengar yang peka dan jembatan dalam suatu komunikasi, fasilitator komunikasi juga bertindak sebagai *liaison*,

interpreter dan mediator antara organisasi dengan publiknya, Humas berperan menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi percakapan dengan menghilangkan *noise-noise* yang mungkin akan terjadi dan menjaga saluran komunikasi agar tetap terbuka dengan tujuan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi ataupun publiknya untuk kepentingan bersama, fasilitator komunikasi bertindak menjadi sumber informasi dan perantara resmi antara organisasi dengan publiknya.

Humas selain berperan sebagai fasilitator komunikasi juga berperan sebagai teknisi komunikasi seperti menulis *newsletter*, *news release*, *future* dan lainnya. Berperan sebagai penasihat ahli dimana humas bertugas mendefinisikan masalah, mengembangkan program dan bertanggung jawab atas implementasinya. Peran humas yang terakhir yaitu sebagai fasilitator pemecah masalah dimana humas berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan masalah dan memecahkannya.

Humas didalam sebuah organisasi berfungsi untuk mempertahankan juga melindungi nama baik atau reputasi organisasi tersebut, juga memberi evaluasi terhadap sikap dan opini publik terhadap organisasi tersebut, mengembangkan hubungan organisasi dengan para kolega juga dengan masyarakat di lingkungan organisasi tersebut.

Organisasi merupakan yang terdiri dari sekelompok orang yang memanfaatkan berbagai sumber daya tertentu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama dengan cara yang dilakukan secara sistematis, rasional dan terkendali. Beberapa ciri-ciri organisasi yaitu yang terdiri dari sekelompok orang,

memiliki tujuan, saling bekerjasama, adanya peraturan juga pembagian tugas dan tanggung jawab. Bentuk-bentuk organisasi diantaranya yaitu organisasi politik, sosial, olahraga, agama, pemuda dan mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka penulis mengambil judul yaitu “Peran Humas ICMI JABAR Sebagai Fasilitator Komunikasi (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Program Peduli Covid-19 Di Kabupaten Sumedang).

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini penulis fokuskan kepada peran yang dilakukan Humas ICMI Jawa Barat sebagai fasilitator komunikasi dalam kegiatan program Peduli Covid-19 di Kabupaten Sumedang. Adapun pertanyaan penelitian yang telah diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam melakukan riset pada program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19?
2. Bagaimana peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam melakukan perencanaan program pada program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19?
3. Bagaimana upaya komunikasi yang dilakukan Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19?
4. Bagaimana bentuk evaluasi humas sebagai fasilitator komunikasi setelah terlaksananya program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam melakukan riset pada program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam melakukan perencanaan program pada program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya komunikasi yang dilakukan Humas sebagai fasilitator komunikasi dalam program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19.
4. Untuk mengetahui bagaimana bentuk evaluasi humas sebagai fasilitator komunikasi setelah terlaksananya program ICMI Jawa Barat Peduli Covid-19.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan karya tulis yang dapat menambah pengetahuan juga menjadi bahan kajian pemikiran bagi para pembaca, khususnya yang berkaitan dengan bidang kehumasan mengenai peran Humas sebagai *communication facilitator*.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian diharapkan hasilnya dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya, juga menjadi sumber informasi untuk para peneliti lainnya dan menjadi tambahan



refrensi bagi lembaga perusahaan atau organisasi mengenai peran Humas sebagai *communication facilitator*.

1.5 Landasan Pemikiran

Landasan Pemikiran memiliki tujuan yakni untuk mengembangkan suatu pemahaman juga wawasan untuk peneliti, landasan penelitian ini mencakup tentang penelitian yang dilakukan, landasan teoritis dan kerangka konseptual yang peneliti gunakan. Penelitian sebelumnya dicantukan pada landasan pemikiran ini guna memberi penjelasan dari penelitian yang terdahulu dengan memberi perbedaan dan persamaan dengan penelitiann yang peneliti lakukan.

1.5.1 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitan sebelumnya menjadi acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian juga didalam penelitian penulis sehingga dapat menambah teori juga pengetahuan yang penulis gunakan dalam pengkajian pra penelitian yang dilakukan. Penulis tidak menemukan judul penelitian kegiatan yang sama karena memang kasus covid-19 ini baru muncul pada tahun 2020, namun penulis mengangkat beberapa penelitian dengan peran humas yang sama untuk menambah refrensi, berikut beberapa hasil penelitian sebelumnya dalam skripsi dan jurnal yang terkait:

Pertama, penelitian dalam bentuk jurnal oleh Khoiruddin Muchtar dan Dedi Herdiana pada tahun 2016 dalam Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah Vol. 15 No.2 dengan judul “Peran dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam”, penelitian ini bertujuan untuk menilai dan membei

gambaran tentang peran humas dan strategi di Perguruan Tinggi Islam dalam menampilkan citra institusi dan bagaimana citra Universitas Islam di Bandung, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembentukan citra didalam penelitian ini dibentuk oleh kerjasama, pameran dan sponsorship.

Kedua, dalam bentuk jurnal oleh Taufiqur Rochman, Bagoes Soenarjanto dan Widiyanto Ekoputro pada tahun 2019 dalam Jurnal Representamen Vol. 5 No.2 yang berjudul “Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Wilayah Sidoarjo Terkait Ditariknya Subsidi Listrik 900VA”, penelitian ini menjelaskan bagaimana seorang *public relations* menjadi fasilitator komunikasi untuk menangani keluhan pelanggan mengenai ditariknya subsidi listrik 900VA.

Ketiga, yakni skripsi oleh Khansa Fadhilah Ramadhania pada tahun 2019 yang berasal dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang berjudul “Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PDAM Suarabaya”, penelitian ini berisi bagaimana humas PDAM Surabaya memfasilitasi komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan, begitupun sebaliknya dengan menggunakan beberapa media seperti radio, koran dan media sosial.

Keempat, yakni skripsi oleh Githa Ayu Fajriani Hanifah pada tahun 2015 yang berasal dari Universitas Islam Bandung dengan judul “Fasilitator Komunikasi Pada Pembentukan Kerjasama Eksternal *Event Baros International Animation Festival*” dengan menggunakan *management theory* dengan hasil penelitiannya yakni memaparkan peran *public relations* menjadi fasilitator komunikasi dalam *event* ini seperti perencanaan, tema dan konsep juga strategi

apa yang digunakan dan pemilihan media dapat diambil kesimpulan bahwa kurangnya managerial dan sedikitnya sumber daya manusia yang aktif sehingga persiapan yang dilakukan menjadi mengulur-ulur waktu.

Kelima, yakni skripsi Anisa Nur Hanifah pada tahun 2019 yang berasal dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Peran Humas Dalam Implementasi Peraturan Menteri PAN-RB Nomor. 83 Tahun 2012 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah Dalam Pengelolaan Instagram)” penelitian ini berisi mengenai peraturan menteri yang diimplementasikan oleh Humas Jawa Tengah sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 83 Tahun 2012.



Tabel 1.1

Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan	Persamaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan
1	Khoiruddin Muchtar dan Dedi Herdiana (2016), Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah Vol. 15 No. 2 UIN Sunan Gunung Djati Bandung Peran dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam	Metode: Deskriptif Kualitatif Teori: Interaksi Simbolik dan Organisasi Informasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Perguruan Tinggi Islam di Bandung berusaha untuk menjalankan tugasnya sebagai mediator untuk menjembatani hubungan antar elemen perguruan tinggi sejauh kewenangannya diberikan oleh perguruan tinggi masing-masing. Citra perguruan tinggi ini didapat dari kerjasam, pameran dan sponsorship.	Perbedaannya terdapat pada fokus penelitian, dimana peneliti fokus pada salah satu peran <i>public relations</i> saja, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada peran dan strategi yang dilakukan humas.	Persamaan, sama-sama meneliti mengenai peran humas sebagai mediator untuk menjembatani komunikasi.

No	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan	Persamaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan
2	<p>Taufiqur Rochman, Bagoes Soenarjanto, Widiyatmo Ekoputro (2019), Jurnal Representamen Vol. 5 No. 2</p> <p>Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Wilayah Sidoarjo Terkait Ditraiknya Subsidi Listrik 900 VA</p>	<p>Metode: Deskriptif Kualitatif</p> <p>Teori: Peran <i>Public Relations, Communication Facilitator, Public Relations, Costumer.</i></p>	<p>Bahwa masyarakat miskin masih bisa mendapatkan listrik bersubsidi dengan mengajukan sertifikat tidak mampu dari kelurahan.</p>	<p>Perbedaan terdapat pada objek dimana dalam peneliti menangani keluhan, sedangkan penulis meneliti peran humas dalam aksi peduli covid 19 yang dimana adalah untuk mengedukasi publik.</p>	<p>Persamaan terdapat pada peran humas sebagai fasilitator komunikasi, juga persamaan terdapat pada metode dan teori yang digunakan..</p>

No	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan	Persamaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan
3	<p>Khansa Fadhilah Ramdhania (2019), Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</p> <p>Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di PDAM Surabaya</p>	<p>Metode: Deskriptif Kualitatif</p> <p>Teori: <i>Customer Complain, Communication Facilitator, Public Relations</i></p>	<p>Humas PDAM Surabaya memfasilitasi komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan begitu juga sebaliknya dengan menggunakan beberapa media seperti radio, koran dan media sosial untuk menangani keluhan pelanggan.</p>	<p>Perbedaan terdapat pada objek dimana dalam peneliti menangani keluhan, sedangkan penulis meneliti peran humas dalam aksi peduli covid 19 yang dimana adalah untuk mengedukasi public, juga terletak pada teori yang digunakan.</p>	<p>Persamaan terdapat pada peran humas sebagai fasilitator komunikasi, juga persamaan ada pada metode penelitian.</p>

No	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan	Persamaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan
4	<p>Githa Ayu Fajriani Hanifah (2015), Skripsi, Universitas Islam Bandung</p> <p>Fasilitator Komunikasi Pada Pembentukan Kerja Sama Eksternal Event Baros <i>International Animation Festival</i></p>	<p>Metode: Deskriptif Kualitatif</p> <p>Teori: <i>Communication Facilitator, Management Event, Public Relations</i></p>	<p>Humas PDAM Hasil pengamatan memaparkan tentang peran <i>public relations</i> menjadi fasilitator komunikasi dalam event ini, seperti perencanaan, tema dan konsep juga strategi apa yang digunakan dan pemilihan media, dapat diambil kesimpulan bahwa kurangnya <i>managerial</i> dan sedikitnya sumber daya manusia yang aktif, sehingga persiapan yang dilakukan menjadi mengulur-ngulur waktu.</p>	<p>Perbedaannya terdapat pada objek penelitian dimana humas disini berperan sebagai fasilitator komunikasi sebagai mediator dalam pembentukan kerja sama perusahaan dengan pihak eksternal, juga pada teori dimana peneliti tidak membahas mengenai <i>management event</i>.</p>	<p>Persamaan terdapat pada peran humas sebagai fasilitator komunikasi, pada beberapa teori yang digunakan juga dalam metode penelitian yang digunakan.</p>

No	Nama dan Judul Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan	Persamaan dengan Penelitian yang Akan Dilaksanakan
5	<p>Anisa Nur Hanifah (2019), Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta</p> <p>Peran Humas dalam Implementasi Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 83 Tahun 2012 (Studi Deskriptif Kualitatif pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Prov Jawa Tengah dalam Pengelolaan Instagram)</p>	<p>Metode: Deskriptif Kualitatif</p> <p>Teori: Peran Humas dan 5 langkah dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 83 Tahun 2012</p>	<p>Humas Jateng berperan dalam implementasi Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 83 Tahun 2012 menerapkan dalam penggunaan instagram.</p>	<p>Perbedaan terdapat pada fokus penelitian dimana dalam skripsi ini meneliti seluruh peran humas sedangkan dalam proposal penulis hanya meneliti peran humas sebagai fasilitator komunikasi saja, juga perbedaan terdapat pada Peraturan Menteri yang digunakan.</p>	<p>Persamaan yaitu pada metode penelitian yang digunakan juga meneliti salah satu peran humas yakni adalah sebagai fasilitator komunikasi.</p>

1.5.2 Landasan Teoritis

Landasan teoritis digunakan untuk menjelaskan lebih dalam mengenai skripsi ini. Unsur-unsur variable yang ada dalam skripsi ini akan di uraikan secara lebih tersusun. Unsur-unsur variable ini haruslah menjelaskan secara komprehensif supaya pembaca skripsi ini dapat lebih paham perihal sumber yang didapatkan dan dihasilkan dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan *Boundary Spanning Theory* dimana teori ini merupakan salah satu ciri sifat suatu organisasi yang merupakan system terbuka. Sistem terbuka yang dimaksud ialah terdapatnya interaksi antara organisasi dengan lingkungannya untuk melakukan suatu monitoring, seleksi dan juga menampung informasi, dalam suatu organisasi teori ini merupakan suatu kegiatan untuk memberi informasi tentang organisasi kepada public.

Tujuan dari *Boundary Spanning Theory* ialah membangun system komunikasi dua arah antara suatu organisasi dengan publiknya, komunikasi dua arah akan mempermudah organisasi untuk membuat suatu keputusan untuk mewedahi pendapat dan keinginan publiknya, juga dapat memberi informasi yang dibutuhkan oleh publiknya.

Teori ini berhubungan dengan model yang digunakan dalam skripsi ini yakni *Two Way Symmetrical Model* atau disebut juga dengan Model Simetris Dua Arah dimana model ini menggunakan teknik komunikasi dua arah untuk menghindari dan memecahkan suatu konflik juga memberi informasi dan memperbaiki pemahaman public dengan strategis.

1.5.3 Kerangka Konseptual

1.5.3.1 Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi

Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi ialah sebagai pendengar yang peka juga sebagai perantara, intrepeter dan mediator dalam komunikasi antara organisasi dengan publiknya, dengan maksud menjaga komunikasi dua arah dan memberi fasilitas dalam percakapan juga menghindari hambatan agar saluran komunikasi tetap terbuka.

Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi yakni bertindak sebagai perantara juga membantu pihak manajemen untuk menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengarkan publiknya juga menciptakan sebuah peluang agar publiknya dapat mendengar yang diharapkan oleh pihak manajemen.

Tujuan peran Humas sebagai fasilitator komunikasi yakni memberikan informasi baik untuk pihak manajemen (internal) ataupun kepada public (eksternal) untuk membuat suatu keputusan untuk tujuan bersama, *public relations* disini bertugas untuk menengahi interaksi, menyusun agenda, mendiagnosis dan memperbaiki hambatan-hambatan komunikasi diantara kedua belah pihak (Cutlip, Center dan Broom, 2006).

1.5.3.2 Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah atau disebut juga dengan *two ways communication* merupakan suatu proses komunikasi yang didalamnya terdapat adanya timbal balik (*feedback*) dimana kedua belah pihak memiliki peran aktif dan saling

berkesinambungan juga memberikan respon terhadap pesan yang disampaikan satu sama lain.

Model komunikasi Schramm dikenalkan oleh Wilbur Schramm (1954) dalam Buku Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Mulyana, 2007: 151) yang menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung secara dua arah dimana pengirim pesan atau penerima pesan dapat bergantian peran dalam mengirim juga menerima pesan.

Komunikasi dua arah dapat dianggap komunikasi yang paling ideal karena kedua belah pihak dapat memberi respon atau pandangan terhadap pesan yang disampaikan, komunikasi dua arah memunculkan lebih banyak opsi topic untuk melanjutkan pembahasan yang dikomunikasikan.

1.5.3.3 *Two Ways Symmetrical Model*

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Two Ways Symmetrical Model* yang dikemukakan oleh Grunig dan White (1992) yang dikutip oleh Ruslan (2010: 105) yang menekankan bahwa *Two Ways Symmetrical Model* merupakan suatu model humas yang dapat menyeimbangkan nilai-nilai personal dengan nilai-nilai profesional, serta antara nilai-nilai organisasi dengan nilai-nilai public.

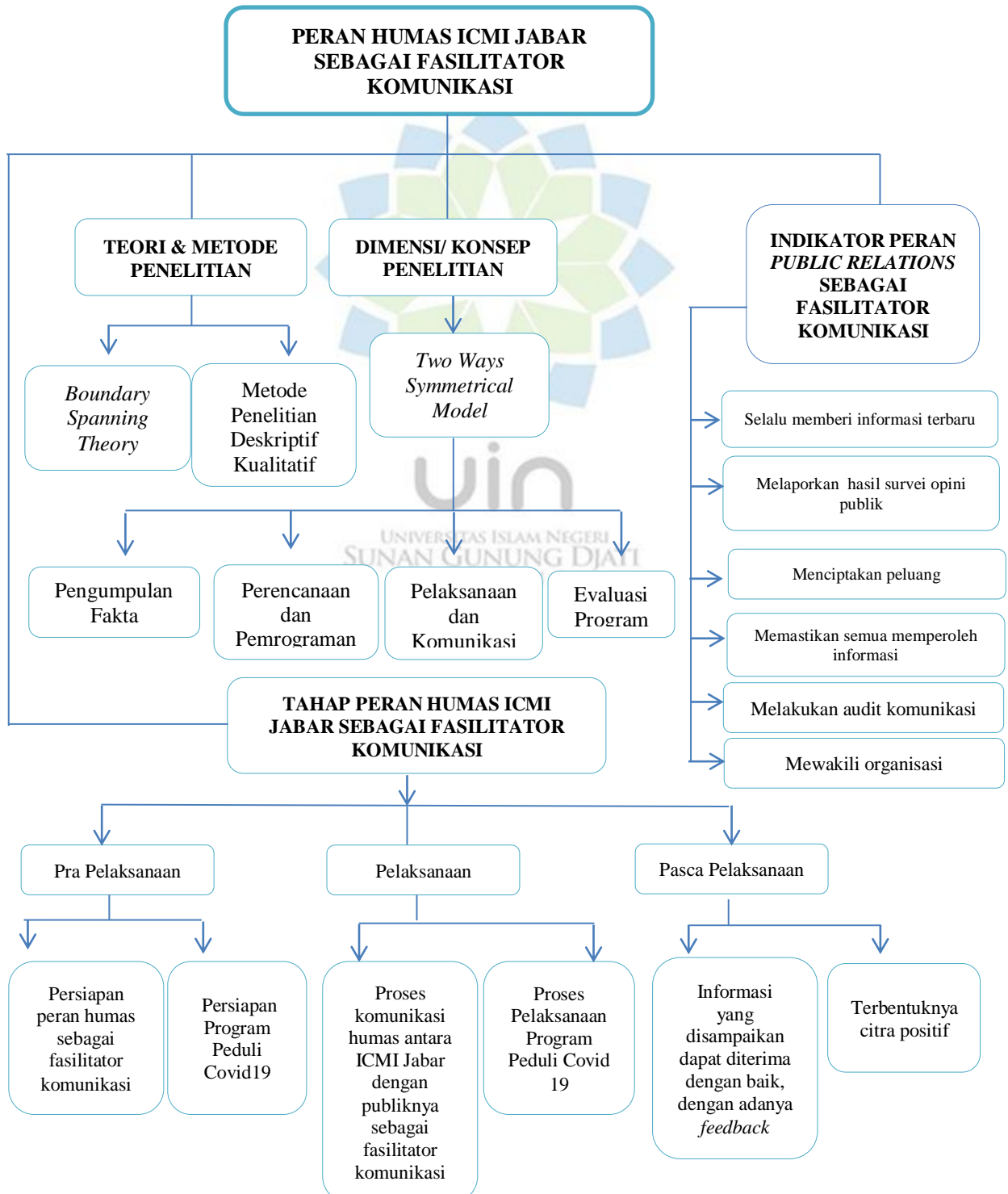
Model ini memberikan sebuah orientasi *public relations* dimana organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Mathee dalam Prasteyoningrum (2012: 16) mengatakan bahwa model ini memiliki fokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial dengan tujuan memperoleh rasa saling pengertian juga komunikasi antara publik dengan organisasi.

Tujuan yang hendak dicapai oleh Humas ICMI Jawa Barat yakni menghindari dan menyelesaikan suatu konflik dan memperbaiki pemahaman publik secara strategis. Model ini dianggap lebih etis dalam suatu penyampaian informasi atau pesan melalui teknik komunikasi yang membujuk untuk saling pengertian konvergen, pemahaman dan kepercayaan antara kedua belah pihak.

Komunikasi dua arah yang jujur merupakan bagian penting juga memposisikan kedua pihak yang berkomunikasi dalam posisi yang seimbang, komunikasi antar organisasi dengan publiknya dengan publiknya adalah untuk *mutual understanding*, dalam model ini komunikasi dijalankan dua arah yang seimbang.



Gambar 1.1
Skema Penelitian



1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan pra-penelitian di Kantor Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) Jawa Barat yang berada di Jl. Cikutra No. 276 D Neglasari Kec. Cibeunying Kaler Kota Bandung Jawa Barat organisasi ini bergerak di bidang Agama dan Pendidikan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini merupakan suatu agenda kegiatan yang penulis lakukan dengan sistematis dan juga terencana, untuk menemukan jawaban dari masalah-masalah yang telah penulis susun, penulis memilih penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivistik dan pendekatan interpretif.

Penelitian kualitatif menurut Kirk dan Niller yaitu tradisi dalam suatu ilmu pengetahuan sosial yang bergantung pada pengamatan seseorang dalam kaitannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang dalam bahasa dan peristilahannya. (Nasutio, 1988: 23).

Peneliti memilih menggunakan paradigma konstruktivistik karena paradigma ini melihat ilmu sosial sebagai suatu analisis yang sistematis terhadap tindakan yang mempunyai makna secara sosial melalui pengamatan secara langsung dan terperinci kepada seorang pelaku sosial yang bersangkutan untuk menciptakan dan mengelola dunia sosial mereka. (Hidayat, 2003: 3).

Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan interpretif, pendekatan ini merupakan suatu upaya mencari penjelasan mengenai sebuah peristiwa-peristiwa

sosial budaya yang berlandaskan pengalaman-pengalaman orang yang akan diteliti. Pendekatan ini telah penulis sesuaikan dengan teori dan model yang penulis gunakan.

1.6.3 Metode Penelitian

Peneliti memilih metode penelitian deskriptif, metode deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan dalam menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian tetapi tidak digunakan dalam membuat kesimpulan yang lebih luas. (Sugiyono 2005: 21) .

Metode deskriptif dapat disimpulkan sebagai metode dimana suatu penelitian yang menggunakan satu variable tanpa menggunakan objek yang lain sebagai variable pembandingan. Metode deskriptif kualitatif ini membuat gambaran dengan cara sistematis dan akurat sesuai dengan fenomena yang akan penulis teliti.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Data yang digunakan yakni data kualitatif, data kualitatif merupakan data dalam bentuk kata atau verbal bukan dalam bentuk *numeric* atau angka.

1.6.4.2 Sumber Data

Sumber data primer sumber data ini merupakan sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh penulis dari sumber pertama, yang menjadi sumber data primer dalam pra-penelitian ini yaitu Ketua ICMI Jawa Barat, Ketua Pelaksana Program ICMI Jawa Barat Pedudli Covid-19, Humas ICMI Jawa Barat dan 1 orang anggota ICMI Jawa Barat yang berkaitan langsung dengan kegiatan program.

Sumber data sekunder dimana sumber data ini didapatkan secara tidak langsung melalui media lain baik yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan seperti dari media-media yang mengangkat berita mengenai program ini.

1.6.5 Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik *purposive sampling* yakni teknik menentukan informan dengan tujuan mendapatkan informasi yang sesuai dengan konsep penelitian karena informan dianggap memiliki informasi yang diperlukan.

Informan pertama yakni Prof. Moh Najib yang dipilih karena sebagai Ketua ICMI Jawa Barat sekaligus menjadi pembina dalam program Peduli Covid-19 ini juga ikut terjun dan terlibat dalam kegiatan tersebut, lalu informan kedua yakni Dr. Rajaminsah yang dipilih karena sebagai ketua pelaksana program Peduli Covid-19, lalu informan ketiga yakni Ocid Sutarsa sebagai Humas dan Publikasi ICMI Jawa Barat yang ikut terjun langsung dan terlibat dalam kegiatan tersebut, dan informan terakhir Andri Sutira sebagai Staf IT ICMI Jawa Barat yang juga ikut terlibat dalam kegiatan tersebut serta memiliki banyak data dan dokumentasi mengenai kegiatan tersebut.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang peneliti gunakan dalam memperoleh data secara tepat dan akurat menggunakan beberapa metode teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.6.6.1 Metode Observasi

Observasi atau disebut dengan pengamatan, dimana suatu kegiatan pemantauan terhadap suatu objek dengan menggunakan alat-alat indera. Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui dan mengamati bagaimana peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam kegiatan peduli covid 19 dalam penelitian yang penulis lakukan, penulis menggunakan observasi secara terstruktur dengan pedoman observasi yang disusun menggunakan *table check list*.

1.6.6.2 Metode Wawancara

Metode wawancara yakni dimana informasi yang didapatkan dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden dan informan. Wawancara dimana penulis dan responden melakukan komunikasi tatap muka guna mendapatkan informasi langsung secara lisan dengan tujuan dapat memecahkan masalah penelitian (Moleong, 1991: 135). Penulis melakukan wawancara langsung terhadap informan dan beberapa responden baik saat kegiatan berlangsung maupun setelah kegiatan telah selesai.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan pada data yang bersifat verbal bukan berbentuk angka atau *numeric*. Data berupa hasil dari kumpulan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan. Kegiatan analisis data melalui 3 (tiga) kegiatan yang terjadi dengan bersamaan diantaranya reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

