

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini pemerintah sudah sadar akan dibutuhkannya peran seorang praktisi humas dalam membantu menjembatani sebuah kebijakan yang berasal dari instansi maupun dari publiknya. Salah satu peran seorang humas diantaranya menjadi fasilitator komunikasi pada sebuah instansi pemerintah. Fasilitator komunikasi pada sebuah instansi pemerintah berlaku sebagai perantara, mediator ataupun jembatan antara perusahaan dan publiknya, ataupun sebaliknya antara publik kepada perusahaan. Peran humas sebagai fasilitator berfungsi dalam menjalin komunikasi dua arah secara terbuka agar terhindar dari berbagai terpaan negatif. Fasilitator komunikasi pada praktiknya menyediakan fasilitas untuk berkomunikasi baik sebagai informan maupun menjadi narahubung antara perusahaan dan publiknya.

Peranan *Public Relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi beberapa kategori, salah satunya yaitu Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*). Rochman, et al. (2019) dalam jurnal *Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Wilayah Sidoarjo Terkait Ditariknya Subsidi Listrik 900 VA vol.5(02)* mengatakan bahwa peranan praktisi *Public Relations* dalam proses pemecahan persoalan *Public Relations* merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi

(keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang jasa kebersihan. PD Kebersihan memberikan pelayanan jasa di bidang persampahan dengan tujuan ingin membantu mewujudkan kota bandung yang bersih. Bidang Humas PD. Kebersihan Kota Bandung merupakan salah satu perusahaan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan dalam aktivitas komunikasi, berperan sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan maupun sebaliknya

Peran Humas Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung dalam praktinya sebagai humas salah satunya sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat, aktivitas komunikasi merupakan media dalam proses menjalin hubungan diantaranya dengan publik eksternal. Peran sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat merupakan bentuk aplikasi peran dan fungsi humas PD. Kebersihan Bandung. Menerima informasi ataupun menyampaikan informasi kepada masyarakat di Kota Bandung merupakan salah satu wewenang yang diemban oleh humas PD. Kebersihan Kota Bandung.

Berdasarkan data pra wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak humas PD Kebersihan Kota Bandung, yaitu Asep Koswara selaku Kepala Seksi Bagian Humas mengatakan bahwa peran sebagai fasilitator komunikasi merupakan bagian dari tugas dan fungsi bagian humas PD Kebersihan Kota Bandung dalam upaya menjalin hubungan dengan publik eksternal guna memfasilitasi kegiatan

komunikasi perusahaan dan publik serta sebagai mediator komunikasi baik dengan publik internal perusahaan, publik eksternal perusahaan, maupun dengan pihak-pihak yang bersangkutan kepada PD Kebersihan Kota Bandung.

Salah satu peran sebagai fasilitator komunikasi ialah menyampaikan informasi kepada publik, berkaitan dengan hal tersebut, peneliti memperoleh data pra penelitian yang didapat pada laman website <https://humas.bandung.go.id>, berisi tentang informasi yang ditujukan kepada publik terkait program “Kang Pisman” yang sedang dijalankan PD. Kebersihan Kota Bandung dalam mengelola sampah. Pembuatan petunjuk teknis (Juknis) disampaikan pada website tersebut oleh kepala seksi bagian Humas PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai mediator dalam menyampaikan informasi.

Humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam peran menjadi fasilitator komunikasi salah satunya memberikan fasilitas komunikasi kepada publik eksternal, humas bisa menjadi perantara ataupun agen resmi dari perusahaan. Berdasarkan data pra penelitian pada *website* <https://www.beritainspiratif.com>, kepala seksi bagian Humas PD. Kebersihan Kota Bandung menyampaikan informasi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan fasilitas untuk berkomunikasi terkait kebutuhan angkut sampah dalam jumlah yang banyak, bisa dengan mendaftar melalui nomor 022-7207889. Informasi yang disampaikan tersebut merupakan bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan yang menguntungkan reputasi perusahaan dimata publiknya.

Permasalahan sampah di Kota Bandung masih menjadi hal yang cukup krusial sampai saat ini. Humas PD. Kebersihan dalam berperan sebagai fasilitator

komunikasi menyampaikan informasi terkait permasalahan yang sedang dihadapi. Berdasarkan data pra penelitian pada website <https://www.rmoljabar.id>, Kepala Seksi Bagian Humas PD Kebersihan Kota Bandung, menyampaikan informasi melalui sosialisasi. Sosialisasi diharapkan dapat terus dilakukan pada tupoksinya dimasing-masing bidang yang bersangkutan. Salah satu peran sebagai fasilitator komunikasi dengan memberikan sosialisasi merupakan kegiatan humas sebagai mediator pada segala aktivitas komunikasi yang dilakukan guna pesan yang ingin disampaikan bisa sekaligus efektif pada khalayak banyak.

Humas PD. Kebersihan Kota Bandung menyampaikan informasi terkait program bank sampah yang ditukar menjadi uang. Pada data pra penelitian yang dikutip dari laman website <https://reaksinasional.com> menginformasikan layanan bank sampah resik di PD. Kebersihan Kota Bandung. Implementasi peran seorang praktisi dalam fasilitator komunikasi menjembatani perusahaan untuk kepentingan informasi bagi publiknya.

Banyaknya permasalahan kebersihan di kota Bandung, yang mana persampahan masih menjadi polemik di kota Bandung saat ini berdampak pada timbulnya keluhan serta pengaduan dari berbagai publik eksternal yang erat kaitannya bagi perusahaan. Humas pada lembaga pemerintah sebagai jembatan diantara sebuah organisasi dengan publiknya, mutlak baginya dalam fungsi menjaga hubungan baik dan relasi dengan publik-publik yang memiliki pengaruh bagi reputasi positif perusahaan. Peran humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat di Kota Bandung, pada PD. Kebersihan membantu menerima dan menyalurkan segala bentuk

aktivitas kegiatan yang melibatkan komunikasi terutama pada eksternal dari perusahaan.

Ketertarikan penulis dalam melakukan penelitian mengenai “Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung (Analisis Deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung)” karena ingin mengetahui bagaimana humas dalam menjaga alur komunikasi yang dirasa merupakan indikator penting bagi perusahaan di instansi pemerintah. Berangkat dari persoalan kebersihan dan persampahan yang masih jadi polemik, penulis memilih tema penelitian ini karena kebersihan dan persampahan adalah dua hal yang bukan bagian dari kajian seorang praktisi humas. Namun disini, humas dituntut paham akan persoalan lembaga yang didudukinya, karena perannya sebagai fasilitator komunikasi bagi publiknya terutama masyarakat di Kota Bandung.

Penulis memilih fokus penelitian pada tema ini, yaitu peran sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat, karena komunikasi dianggap menjadi hal yang cukup krusial dan fatal apabila penyampaiannya kurang tepat. Aplikasi peran humas sebagai fasilitator komunikasi merupakan langkah tepat yang dipikirkan oleh lembaga PD. Kebersihan Kota Bandung, yang merupakan bagian dari BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Melalui perantara seorang humas, dengan tidak mengurangi dan menambah data yang ada dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian. Data dan informasi yang didapatkan oleh peneliti bersumber dari pemberitaan yang tertulis di *website* serta mengunjungi langsung lokasi tempat penelitian sebagai kebutuhan memperoleh data pra wawancara.

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini akan difokuskan terhadap bagaimanapun peranan seorang humas sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan dengan publiknya yaitu masyarakat di Kota Bandung. Melalui pendekatan kualitatif dan paradigma konstruktivistik. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif yang didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dalam penelitian ini. Rumusan - rumusan untuk lebih rincinya diwujudkan oleh penulis kedalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya pola interaksi transaksi humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam peran sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat?
2. Bagaimana upaya pola keterhubungan humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui upaya pola interaksi transaksi humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam peran sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat
2. Mengetahui upaya pola keterhubungan humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat

D. Kegunaan Penelitian

D.1 Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang terpercaya atau objektif yang didasarkan pada fungsi kehumasan dan juga memberikan banyak manfaat untuk pengembangan khususnya ilmu komunikasi hubungan masyarakat. Tiga aspek kegunaan penelitian ini:

1) Kegunaan Penelitian bagi Lembaga Pendidikan.

Penelitian ini dapat memberi kontribusi, makrifat serta konstruksi tentang Peran Humas Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menjaga Reputasi Perusahaan Kepada Publik Eksternal yang dilaksanakan oleh PD Kebersihan Kota Bandung kepada mahasiswa dan mahasiswi mengenai implementasi peran humas.

2) Kegunaan Penelitian bagi Mahasiswa

Mahasiswa dan mahasiswi dapat mengetahui dan mengenal serta mengimplementasikan secara aplikatif teori dan konsep *Public Relations* ketika berada dilapangan, dan meningkatkan kemampuan di bidang kehumasan. Kegunaan selanjutnya dapat memberikan kontribusi sebagai pengalaman penelitian terdahulu kepada mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai tema dan pembahasan sejenis.

3) Kegunaan Penelitian untuk Peneliti

Untuk memperoleh pengetahuan yang diharapkan bisa menjelaskan penelitiannya ini dengan memperhatikan kesesuaian antara teori dan praktik serta penerapan fungsi kehumasan pada saat berada di lapangan.

D.2 Secara Praktis

1) Kegunaan Penelitian untuk Perusahaan

Penelitian ini berharap dapat memberi masukan bagi PD Kebersihan Kota Bandung yang dijadikan sebagai tempat penelitian dan sumber data penelitian.

2) Kegunaan Penelitian bagi Praktisi *Public Relations*

Menerapkan teori dan konsep *Public Relations* yang diharapkan dapat memberikan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya fungsi dari *Public Relations* itu sendiri.

3) Kegunaan Penelitian untuk Pembaca

Memberikan manfaat kepada pembaca mengenai Peran Humas Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menjaga Reputasi Perusahaan Kepada Publik Eksternal kemudian dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat mengenai pentingnya menjaga hubungan dengan perusahaan dalam menjaga reputasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan.

E. Landasan Pemikiran

E.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diawali dengan penjelasan dari penelitian terdahulu yang dianggap mempunyai kesinambungan dengan tema penelitian yang dipilih oleh peneliti. Peneliti telah mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu yang dirasa berkesinambungan dengan tema yang akan diteliti, khususnya sebagai bahan masukan untuk peneliti.

Pertama, penelitian dilakukan oleh Cici Septiani dalam skripsi yang berjudul Peran fasilitator komunikasi dalam membangun kepercayaan publik eksternal (Analisis deskriptif pada *Corporate Communicatin* PT. Bio Farma. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Corporate*

Communication sebagai fasilitator komunikasi untuk menjaga kepercayaan kepada publik eksternal.

Hasil dari penelitian ini, bagian dari Corporate Communication PT. Bio Farma menjaga keefektifan komunikasi guna mendapat kepercayaan dari publik eksternal, ialah dengan memanfaatkan channel yang dimiliki perusahaan seperti memanfaatkan media sosial dan juga website yang dimiliki perusahaan untuk berkomunikasi. Corporate Communication PT. Bio Farma dikatakan efektif dalam fasilitator komunikasi karena memperhatikan hubungan aktivitas komunikasi dengan pemerintah, media/pers, stakeholder, costumers, dan publik eksternal lainnya yang melakukan komunikasi baik secara langsung maupun tidak.

Kedua, penelitian dilakukan oleh Khansa Fadhilah Ramadhania, dalam skripsi yang berjudul *Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Di PDAM Surabaya*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan publik.

Hasil dari memberikan gambaran peran seorang praktisi humas sebagai fasilitator komunikasi, salah satu upaya yang dilakukan diantaranya memfasilitasi kegiatan komunikasi melalui beberapa media seperti, media online, koran, dan juga radio. Selain itu, upaya menjalin relasi dengan publik juga dilakukan ketika menangani keluhan di PDAM Surabaya, agenda rutin tahunan juga turut dilakukan dalam bentuk sosialisasi serta temu pelanggan. Implementasi peran seorang praktisi humas diantaranya dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan di PDAM Surabaya.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Maria Mutia Claudia Nada dalam jurnal yang berjudul Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seluruh peran *Public Relations* dalam membangun citra Pemda Kabupaten Minahasa Selatan.

Hasil pada penelitian ini dalam implementasi peran sebagai penasehat ahli dilakukan oleh bagian humas dan protokoler Pemda Kabupaten Minahasa Selatan yaitu memuat informasi melalui media *website* Pemda Kabupaten Minahasa Selatan, kemudian pada peran fasilitator komunikasi dirasa masih kurang maksimal dalam menjembatani alur komunikasi karena masih ada masyarakat yang tidak tahu informasi, kemudian pada peran fasilitator proses pemecah masalah, humas dan protokoler Pemda Kabupaten Minahasa Selatan juga belum memberikan solusi dan inovasi pada pengelolaan media *website* karena masih belum ada pembaruan terkait informasi, dan pada peran teknis komunikasi Humas dan Protokoler Pemda Kabupaten Minahasa Selatan, telah dibekali pelatihan menulis, sehingga diharapkan dapat menjadi jurnalis untuk keperluan informasi pada laman *website* yang masih kurang inovasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Novia Riska ,Sugandi , dan Kadek Dristiana dalam jurnal yang berjudul Peran Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi Kalimantan Timur Dalam Menjalankan Program P4GN. Humas melakukan seluruh konsep peran yaitu sebagai fasilitator komunikasi, penasehat ahli, fasilitator proses pemecah masalah, dan teknis komunikasi

Hasil pada penelitian ini peran humas BNN Provinsi Kalimantan Timur pada program P4GN melaksanakan keempat peran menurut konsep Cutlip, diantaranya sebagai penasehat ahli dilaksanakan dengan baik karena ada respon positif saat sosialisasi BNNP Kaltim, pada peran sebagai fasilitator komunikasi sudah dilaksanakan, akan tetapi diharapkan lebih aktif turun ke lapang, kemudian pada peran sebagai fasilitator pemecah masalah dirasa kurang maksimal karena tidak terlibat secara utuh, dan pada peran teknisi komunikasi berjalan sesuai karena mendapat respon positif seperti melalui *call centre*, *facebook*, ataupun langsung dari masyarakat.

Kelima, penelitian oleh Izharul Sandi dan Riyodina G. Pratikto dalam jurnal Peran Humas Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) Sebagai Fasilitator Komunikasi Kepada Publik Melalui Media *Website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas dalam memfasilitasi komunikasi melalui media *website*.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa peran sebagai Fasilitator Komunikasi oleh Humas BPK RI telah dilaksanakan, yang dimana dalam praktiknya Humas menjadi penghubung komunikasi antara publik dan perusahaan. Humas sebagai mediator atau komunikator dalam keikutsertaan bersama manajemen untuk mendengarkan segala harapan atau masukan publiknya dari perusahaan yang bersangkutan. Indikator fasilitator komunikasi dalam peran humas diantaranya dapat memberikan informasi secara lengkap dengan jelas, melayani dengan baik dan dengan sikap yang ramah. Memberikan pelayanan sesuai

dengan prosedur, menyelesaikan sebuah permasalahan, memberikan informasi secara detail atau keluhan publik ditangani segera dengan pelayanan yang baik.

E.2 Landasan Teori

(1) Teori *Relationship Management*

Relationship Management Theory merupakan teori *Public Relations* yang merujuk pada aktivitas komunikasi dengan tujuan menjaga hubungan manajemen relasi antara organisasi dengan publiknya. Teori ini fokus dalam membangun dan menjaga relasi baik kepada publik eksternal maupun publik internal dalam aktivitas komunikasi antara publik dan organisasi.

Relationship Management Theory menurut Ledingham dikutip dalam Kriyanto (2007: 276) mendefinisikan, hubungan organisasi dengan publik merupakan tanda keberadaan organisasi dengan publik sebagai pernyataan yang menjadi kunci dari sebuah organisasi. Keberadaan publik pada organisasi dapat mempengaruhi ekonomi, sosial, politik, dan budaya yang merupakan tindakan yang harus diperhatikan. Konsep hubungan merupakan salah satu fokus seorang *Public Relations* dalam implementasi peran dan fungsi *Public Relations*.

Teori *Relationship Management* pada *Public Relations*, komunikasi digunakan sebagai proses manajemen relasi antara publik dan organisasi baik kepada publik internal maupun publik eksternal, oleh karena itu, teori ini dikenal juga sebagai teori *Organization Public Relationship* (OPR). Kriyanto (2014: 277) menjelaskan bahwa teori ini memiliki asumsi bahwa komunikasi merupakan stimulus kepada publik dalam menciptakan makna bersama. OPR sebagai relasi

yang direpresentasikan oleh pola-pola interaksi transaksi, pertukaran, dan keterhubungan antara organisasi dan publiknya.

Menciptakan kesepahaman dan membangun relasi merupakan tujuan dari organisasi kepada semua publik, teori ini merupakan dasar fungsi dari seorang praktisi *Public Relations* yang terlibat dalam segala aktivitas komunikasi bagi perusahaan dengan publiknya. Proses manajemen relasi erat kaitannya bagi perusahaan dengan publik, hal ini bisa menciptakan keuntungan bagi kedua belah pihak yang mana dapat berdampak positif bagi jangka panjang.

E.3 Landasan Konseptual

(1) Fasilitator Komunikasi

Fasilitator komunikasi merupakan seseorang yang memberikan bantuan sebagai perantara pada proses komunikasi agar tercipta kesepahaman guna memecahkan masalah bersama. Ruslan (2014: 20) menjelaskan bahwa humas berperan sebagai mediator yang menjadi jembatan antara manajemen dengan publik agar mendapatkan sebuah kebijakan yang berasal dari aspirasi publik kepada organisasinya.

Humas pada haikatnya memiliki peran tersendiri dalam praktiknya, Sebagai seorang praktisi, humas menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi harus bertindak sebagai pendengar yang peka serta menjaga komunikasi agar tetap dua arah, selain memberikan sumber informasi, humas juga berfungsi sebagai kontak resmi dari perusahaan. Cutlip (2009: 04) membagi peran humas menjadi empat, salah satunya peran sebagai fasilitator komunikasi. Peran fasilitator komunikasi bagi *Public Relations* adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan

publiknya, fasilitator komunikasi memiliki peran sebagai perantara, interpreter, dan mediator.

Tujuan dari peran fasilitator komunikasi ini yaitu membantu kebutuhan informasi baik dari publik kepada perusahaan maupun sebaliknya guna mencapai kepentingan bersama. Pengaplikasian peran seperti ini dapat meningkatkan kualitas perusahaan karena tidak serta merta membuat kebijakan dan mengambil keputusan yang bisa berdampak buruk bagi kedua belah pihak. Konteks peran fasilitator komunikasi dari konsep yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung (Analisis Deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung).

(2) Humas Pemerintah

Humas pemerintah merupakan bidang atau praktisi yang menjalankan fungsi manajemen di instansi atau lembaga pemerintahan. Humas pemerintah berfungsi dalam memberikan informasi ataupun komunikasi guna menciptakan citra atau reputasi yang positif bagi instansi pemerintahan. Salah satunya dengan menjaga relasi atau hubungan baik dengan pihak didalam maupun diluar instansi pemerintah. Menurut Supratowo (2018: 44) humas pemerintah merupakan tindakan yang dilakukan untuk menghasilkan pendapat serta iklim pendapat yang berguna bagi instansi.

Humas pemerintah mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Saat ini pemerintah mulai menyadari fungsi dan peran humas di pemerintahan begitu penting adanya. Menurut

Cutlip, Center, Broom (2006: 465) menjelaskan bahwa peran praktik humas pemerintah lebih besar dibandingkan dengan praktisi humas yang lain karena adanya peran advokasi publik yang dimainkan oleh Humas untuk membuat suatu kebijakan. Artinya Humas Pemerintah melakukan komunikasi dua arah secara terus menerus antara pemerintah dengan rakyatnya untuk menciptakan mufakat demi kepentingan bersama.

Tugas humas pemerintah terbagi menjadi kedalam dan keluar. Dikatakan kedalam apabila hubungan berupa koordinasi dengan badan pemerintah yang lain sedangkan hubungan keluar yaitu berhadapan dengan khalayak atau publik yang memiliki kepentingan dengan instansi pemerintah. Humas pemerintah di katakan sebagai mulut, mata dan telinga dari pemerintah.

Humas pemerintah memberikan informasi kepada pemerintah mengenai pendapat-pendapat umum dalam masyarakat dan sebaliknya humas pemerintah meneruskan informasi-informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Konteks peran humas dari konsep yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung (Analisis Deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung

(3) Publik Eksternal

Publik eksternal merupakan bagian luar dari organisasi (perusahaan) yang erat kaitannya dengan perusahaan. Publik eksternal dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan apabila diperhatikan melalui cara yang tepat. Menurut Ruslan (2012:23) mendefinisikan bahwa publik eksternal merupakan publik umum

(masyarakat), perusahaan berusaha menciptakan sikap dan gambaran yang positif bagi lembaga yang diwakilinya.

Hubungan dengan publik diluar perusahaan, merupakan keharusan yang sangat penting bagi perusahaan, oleh karena itu perlu adanya bidang atau sekelompok khusus yang kompeten dalam keterkaitan dengan publik eksternal. Menurut Effendy (2002: 112) menjelaskan bahwa publik eksternal merupakan bagian yang terdiri dari khalayak yang berbeda- beda, oleh karenanya perlu teknik yang berbeda-beda dalam pembinannya, sebab pada kenyataannya publik eksternal memiliki kepentingan yang berbeda-beda terhadap perusahaan. Konteks publik eksternal pada konsep ini adalah Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi dalam menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung (Analisis Deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung)

Adapun beberapa publik yang menjadi sasaran yang sama bagi sebuah perusahaan menurut, Effendy (1993: 77) yakni, Hubungan dengan pelanggan (*Costumer Relations*) yaitu menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui kegiatan komunikasi baik melalui publisitas ataupun berupa iklan. Hubungan dengan masyarakat sekitar (*Community Relations*) yaitu hubungan dengan masyarakat atau khalayak sekitar perusahaan sangat penting dan perlu diperhatikan secara penuh, karena publik senantiasa memberikan keuntungan ataupun sebaliknya kerugian. Hubungan dengan pemerintah (*Government Relations*) yaitu membina hubungan dengan pemerintah dalam memelihara komunikasi akan banyak membantu lancarnya *external public relations* karena hubungan sudah dijaga sebelumnya. Hubungan dengan pers (*Press Relations*) yaitu hubungan

dengan media massa sangat erat kaitannya dengan perusahaan, menjaga relasi yang baik dengan pihak pers akan membantu proses publikasi ataupun mendapat pemberitaan yang positif.

F. Langkah-langkah Penelitian

F.1 Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung Jl. Surapati No.126, Cibeunying Kaler, Bandung, Jawa Barat. Fokus penelitian ini ada pada bidang yang memegang peran dan fungsi Humas di Perusahaan Daerah (PD) Kebersihan Kota Bandung sebagai lokasi penelitian didasarkan atas beberapa pertimbangan, yaitu Peran Humas PD. Kebersihan Sebagai Fasilitator Komunikasi Kepada Publik Eksternal yang merupakan salah satu tugas yang dijalankan oleh Humas PD Kebersihan Kota Bandung. Peneliti memilih tempat penelitian pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai wujud kepedulian seorang mahasiswa khususnya yang berpendidikan di perguruan tinggi Kota Bandung.

F.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini merupakan paradigma konstruktivistik, dalam paradigma yang berpandangan interpretatif ini, bahwasanya dunia di lingkungan kehidupan sosial dan dunia kerja berusaha dipahami oleh setiap individu. (Setyosari 2016:54) menjelaskan bahwa makna yang dikembangkan oleh individu itu sendiri berpadangan pada hal-hal ataupun objek-objek tertentu dengan variatif. Berdasarkan topik penelitian yang diambil oleh penulis dengan judul Peran Humas PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai fasilitator Komunikasi Kepada

Publik Eksternal peneliti terarahkan dalam usaha mencari kompleksitas dari sudut pandangnya dimana perspektif ini telah mengamati bagaimana interaksi sosial dapat mempengaruhi pengetahuan dari sudut pandang individu.

Peneliti menggunakan pendekatan interpretatif, yakni pandangan terhadap suatu realitas sosial yang kompleks, utuh, dinamis, serta penuh makna untuk memahami suatu fenomena berdasarkan data penelitian yang telah dikumpulkan. (Setyosari 2016:64) menjelaskan bahwa pendekatan interpretative bertujuan untuk memahami individu berdasarkan pengalaman atas peristiwa atau objek yang ada merupakan pandangan melalui pendekatan interpretatif. Berdasarkan tema penelitian yang diambil oleh penulis yaitu Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung (analisis deskriptif pada humas PD. Kebersihan), bahwasanya untuk memahami tanggapan subjektif individu, diperlukan juga unsur manusia yang kuat untuk memenuhi penelitian ini sehingga tidak cukup menggunakan metode ilmiah saja maka perlu adanya pendekatan interpretatif.

F.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan metode deskriptif kualitatif, dimana peneliti tidak perlu turun langsung ke lapangan untuk penelitian serta tidak terkerangka oleh teori. (Rakhmat 2016:68) menjelaskan bahwasanya sebuah uraian dari suatu peristiwa tidak berdasarkan penilaian ataupun menguji sebuah hipotesis. Dengan mengumpulkan informasi secara aktual dan rinci dalam menggambarkan sebuah gejala, mengidentifikasi suatu permasalahan,

menentukan apa yang harus diupayakan bilamana menghadapi permasalahan yang sama diwaktu yang akan datang merupakan tujuan dari metode ini.

Berdasarkan tema penelitian yang berjudul Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung (analisis deskriptif pada humas PD. Kebersihan), maka dalam penggunaan metode kualitatif peneliti akan lebih leluasa dalam menjelajah, mengamati, serta menemukan wawasan baru selama penelitian berlangsung.

F.4 Jenis dan Sumber Data

Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian ini, yang mana data primer merupakan data sumber dari narasumber yang dikatakan memahami dan juga menguasai fokus penelitian penulis pada bidang yang bersangkutan yaitu pada humas PD. Kebersihan Kota Bandung yang memahami dan mengaplikasikan peran sebagai fasilitator komunikasi. Sedangkan data sekunder didapatkan dari berbagai kajian literatur yang diperoleh dari hasil keterangan dan informasi dari lembaga yang berkaitan dan dapat mendukung permasalahan pada fokus penelitian.

G. Penentuan Informan atau Unit Perusahaan

G.1 Informan dan Unit Analisis

Peneliti menggunakan informan sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian informan ialah orang yang menguasai, mengetahui, serta berperan langsung menjalankan bidang humasan dalam implementasi kegiatan sebagai fasilitator komunikasi. Peneliti menentukan unit analisis penelitian ini pada peran

humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat di Kota Bandung pada PD. Kebersihan.

G.2 Teknik Penentuan Informan

Peneliti menentukan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, peneliti memilih informan yang berkesinambungan dengan topik penelitian. Creswell (1988:22) menjelaskan bahwa untuk memperoleh informan, jumlah yang paling efektif ialah tiga sampai sepuluh orang informan. Kriteria yang dijadikan sebagai informan pada penelitian ini oleh penulis yaitu kepala bidang, kepala seksi, staff, maupun informan yang berada pada bagian humas.

H. Teknik Pengumpulan Data

H.1 Wawancara Mendalam

Teknik wawancara mendalam merupakan teknik yang dipakai ketika akan mengumpulkan data dengan cara tanya jawab dengan informan atau narasumber yang akan diwawancarai. Peneliti membutuhkan data dari hasil wawancara yang didapat secara tertulis sebagai penunjang penelitian, wawancara yang dilakukan dalam untuk memperoleh data, diharapkan dapat mengetahui serta menguasai fokus penelitian, yang mana objeknya ialah seksi humas PD. Kebersihan Kota Bandung. Wawancara mendalam menurut Mulyana (2004:180) sering juga disebut wawancara intensif, wawancara kualitatif dan wawancara terbuka. Wawancara ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden.

Peneliti memilih teknik wawancara mendalam guna mendapatkan sumber informasi terkait tema penelitian penulis yaitu Peran Humas Pemerintah Sebagai

Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat di Kota Bandung secara mendalam dari informan di PD. kebersihan yang terkait dengan fokus penelitian. Pada teknik ini, informan diberikan kesempatan dalam memberikan tambahan informasi kepada peneliti yang bisa menjadi temuan baru untuk fokus penelitian agar hasil penelitian yang dilakukan bisa lebih maksimal.

Untuk melakukan teknik wawancara mendalam ini ada beberapa tahapan yang harus dilakukan. Pertama, peneliti membuat rancangan pertanyaan yang akan diajukan kepada informan sesuai dengan fokus penelitian. Kedua, peneliti terlibat ke lapangan agar data yang diperoleh dari informan lebih banyak namun sesuai fokus penelitian. Ketiga, peneliti mengolah data hasil wawancara tersebut yang kemudian akan dianalisis untuk menginterpretasi data yang telah didapat. Kemudian yang terakhir ialah, peneliti menyimpulkan hasil penelitiannya.

H.2 Observasi Partisipatorif Pasif

Teknik Observasi Partisipatorif Pasif dipilih peneliti dalam mendapatkan data dari informan, observasi partisipatorif pasif menurut Sugiyono (2007:66) merupakan cara peneliti memperoleh data tanpa harus ikut serta di lapangan, atau dengan kata lain tidak menjadi bagian yang ada di lingkungan PD. Kebersihan Kota Bandung. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengamati terkait kegiatan atau pelaksanaan yang terkait dengan peran humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat.

H.3 Dokumentasi

Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya tulis monumental dari Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena

dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan, menurut Moleong (2007:217). Dokumentasi sendiri merupakan salah satu sumber pengumpulan data yang diperoleh dari beberapa data atau laporan, buku, surat kabar dan juga beberapa bahan bacaan lainnya yang mendukung penelitian ini.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan rancangan untuk mencari data dan membuat secara tersusun yang didapat melalui kegiatan dokumentasi, catatan lapangan, serta wawancara. Anggito & Setiawan (2018: 236) menjelaskan bahwa analisis data yaitu melalui penjabaran kepada unit-unit, mengkategorikan data, mengklasifikasi data yang lebih penting, membuat pola yang mudah dimengerti oleh peneliti.

Teknik analisis data menurut Miles & Huberman (1992:16) dalam buku Analisis Data Kualitatif mengatakan terbagi kedalam tiga jalur kegiatan dalam analisis data diantaranya:

1) Reduksi Data

Melakukan pemilihan, menggolongkan, mengarahkan, menajamkan, serta memisahkan data yang sekiranya tidak diperlukan oleh peneliti mengenai permasalahan untuk fokus penelitian. Reduksi data yang dilakukan tentunya berkaitan dengan tema penelitian mengenai Peran Humas PD. Kebersihan Kota Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Kepada Publik Eksternal.

2) Penyajian Data

Kumpulan dari hasil riset yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan mempermudah penarikan kesimpulan dalam memperoleh validitas data.

Melalui penyajian data yang diperoleh pada saat penelitian, tentunya membantu keefektifan dalam mencari data yang berkaitan dengan tema penelitian mengenai Peran Humas PD. Kebersihan Kota Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Kepada Publik Eksternal.

3) Kesimpulan dan Verifikasi

Hasil akhir dari kumpulan informasi yang diperoleh peneliti selama dari awal melakukan penelitian hingga mendapatkan apa yang sudah dirangkai oleh peneliti ketika melakukan kegiatan analisis. Setelah melakukan penelitian dari awal hingga akhir tentunya memperoleh kesimpulan dan verifikasi yang sesuai dengan tema penelitian mengenai Peran Humas PD. Kebersihan Kota Bandung Sebagai Fasilitator Komunikasi Kepada Publik Eksternal.

J. Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1
Tabel Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan							
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Survey Awal dan Penentuan lokasi penelitian								
2.	Penyusunan Proposal								
3.	Seminar Proposal								

4.	Pelaksanaan Penelitian								
5.	Pengolahan data, analisis dan penyusunan laporan								
6.	Seminar Hasil								

