

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa saat ini, salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh dan menyebarkan informasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan adalah melalui pemanfaatan media massa. Hal ini terjadi sejalan dengan kemajuan teknologi komunikasi termasuk media massa yang telah menjadikan informasi sebagai kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. Media massa menjadi partner dalam berbagai bidang seperti politik, sosial, ekonomi, pendidikan, dan lain-lain, dengan tujuan untuk menyebarkan informasi yang dianggap penting bagi masyarakat.

Radio merupakan salah satu media massa yang sudah cukup lawas namun masih banyak digunakan oleh masyarakat luas untuk mengakses atau menerima informasi dari radio. Radio banyak digemari oleh masyarakat luas karena radio tidak menuntut publik untuk memiliki keterampilan membaca, menonton atau melihat, melainkan hanya kemampuan untuk mendengarkan saja. Maka dari itu banyak masyarakat yang menyukai media massa radio karena sangat sederhana untuk menikmati sajian yang disediakan oleh radio.

RRI merupakan Lembaga Penyiaran Publik pertama yang mengudara dan menyandang nama negara. RRI didirikan tepat setelah kemerdekaan Indonesia. RRI menjadi program siaran yang ditunjukkan untuk kepentingan bangsa dan

negara. Sebagai Lembaga Penyiaran Publik milik negara, RRI hadir untuk memberikan informasi yang akurat kepada pendengarnya, menangkal berita-berita hoax, memberikan sajian berita yang menarik melalui program yang disiarkan di seluruh tanah air hingga mancanegara.

Perkembangan radio sebagai sarana informasi dan hiburan telah mengalami kemajuan yang signifikan, karena saat ini radio dapat dinikmati secara fleksibel dan mudah untuk diakses, sehingga memungkinkan kita untuk mendapatkan informasi dan berita terbaru hingga ke daerah terpencil.. Untuk mengikuti perkembangan zaman pada era digital ini, sebagai upaya untuk meningkatkan eksistensi media penyiaran RRI menghadirkan sebuah media digital dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* yaitu RRIplay Go. Kehadiran aplikasi tersebut menunjukkan bahwa RRI merespon perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang semakin canggih yang dapat kita akses kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini juga menggambarkan kemampuan RRI untuk berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan masyarakat dalam mengonsumsi media, terutama pada media massa seperti radio.

Dalam mengembangkan perusahaan, tentunya RRI membutuhkan seorang Humas sebagai upaya untuk menjalin komunikasi dengan publiknya guna terus meningkatkan citra positif dengan tujuan akan menghasilkan sebuah organisasi atau lembaga yang berkualitas. Humas merupakan fungsi manajemen yang menilai pandangan publik, mengidentifikasi kebijakan, serta tata cara seseorang atau organisasi untuk kepentingan publik. Selain itu, Humas juga bertugas

merencanakan dan melakukan program kegiatan dengan tujuan mendapatkan pemahaman dan dukungan dari publik. Usaha tersebut menjadi tugas bidang Layanan Pengembangan Usaha (LPU) yang berperan sebagai Humas pada lembaga tersebut.

Humas dikenal sebagai bagian dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk berinteraksi dengan publik, baik dalam bentuk komunikasi satu arah maupun komunikasi dua arah. Kehumasan merupakan sebagian dari bidang ilmu komunikasi, maka bidang kehumasan akan selalu dipandang dari perspektif ilmunya yaitu berkomunikasi. Humas biasanya melakukan komunikasi dua arah (*two way communication*) antara perusahaan atau lembaga dengan publik, dengan tujuan untuk saling memahami dan mendapatkan dukungan dalam mencapai berbagai tujuan seperti kebijakan, produksi, barang, layanan jasa dan lain lainnya. Humas melibatkan proses interaksi antara Humas dengan masyarakat umum dengan maksud untuk menciptakan pandangan yang positif dari kedua belah pihak serta menanamkan pengertian, motivasi dan partisipan publik, serta membangun kepercayaan, pengertian, dan citra positif di mata publik. Menurut IPRA (International Public Relations Associations) “Humas merupakan fungsi manajemen yang khas dalam membina dan memelihara hubungan antara organisasi dengan publiknya. Fungsi ini mencakup kegiatan komunikasi, pemahaman, penerimaan, serta kerjasama yang melibatkan manajemen dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Humas berperan membantu manajemen dalam menanggapi opini publik dan mendukung adaptasi

terhadap perubahan dengan efektif. Selain itu, Humas juga berperan sebagai sistem peringatan awal dalam mengidentifikasi kecenderungan dan melakukan riset, serta menerapkan metode komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat sarana utama.”¹

Secara garis besar, peran Humas adalah sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga dengan publiknya. Selain itu, Humas juga memiliki peran dalam membangun hubungan yang baik antara semua elemen dalam perusahaan dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman, menumbuhkan motivasi, dan mendorong partisipasi.

Pentingnya penerapan *Excellence Communication* oleh Humas RRI terlihat dari kemampuannya dalam mengatasi berbagai tantangan dan masalah yang seringkali muncul di sebuah perusahaan atau organisasi,. Seperti kurangnya partisipasi dari pemangku kepentingan, kekurangan evaluasi pada perusahaan, kurangnya umpan balik serta pemahaman yang kurang terhadap kebutuhan publik yang menjadi faktor untuk menghambat kemajuan organisasi atau perusahaan.

Dalam menghadapi situasi tersebut, RRI berupaya untuk mengatasi potensi permasalahan yang kemungkinan akan terjadi dengan menerapkan *Excellence Communication* pada sebuah lembaga tersebut. Meskipun RRI merupakan

¹Oktri Permata Lani, Benni Handayani. “Peranan Humas Pemerintah (*Government Public Relations*) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik, Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 9(2),2021.

sebuah lembaga penyiaran, namun sudah seharusnya seorang Humas di RRI perlu untuk mengimplementasikan *Excellence Communication* untuk menciptakan organisasi yang efektif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih satu bulan di Bidang LPU atau Humas RRI Yogyakarta, bahwa bentuk *Excellence Communication* pada bidang LPU atau kehumasan sudah diterapkan dengan baik seperti melakukan manajemen strategis, melakukan sebuah riset, melakukan negosiasi, melakukan persuasi, menjalankan komunikasi dua arah, menjalankan peran *public informatif* dan lain sebagainya yang nantinya akan mendukung terhadap penerapan *Excellence Communication* tersebut.

Konsep *Excellence Communication* berasal dari penelitian yang dilakukan oleh James Grunig dan timnya pada tahun 1990-1991 yang menjelaskan mengenai peran ideal Humas dalam sebuah organisasi. *Excellence Communication* merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi dan mempermudah untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi dalam membangun hubungan yang positif dengan semua pihak baik yang berada di internal maupun eksternal, dengan cara mengimplementasikann

Excellence Communication yang akan memungkinkan berjalannya aktivitas organisasi dengan lancar tanpa adanya hambatan.²

Excellence Communication berasal dari *Excellence Study* yaitu sebuah riset yang dilakukan oleh Grunig dan tim nya yang terdiri dari David Dozer, Larissa Grunig, dan lainnya. Riset kehumasan yang dihasilkan tersebut didukung oleh *International Association of Business Communicators (IABC)*. *Excellence Study* menghasilkan *Excellence Theory* yang membahas mengenai peran dan tanggung jawab seorang praktisi Humas di dalam suatu lembaga atau organisasi. *Excellence Communication* merupakan bagian dari *Excellence Theory* yang mengkaji tujuan dan peran ideal *public relations*. Dengan menggunakan komunikasi yang efektif pada bidang Humas, *Excellence Communication* menjelaskan kriteria yang harus dipenuhi untuk mencapai kesuksesan dalam perusahaan atau organisasi.³

Excellence Communication terdiri dari tiga aspek (*sphere*), yaitu *Knowledge Core* (dasar pengetahuan), *Shared Expectation*(harapan bersama dengan koalisi dominan), dan *Participative Culture* (budaya yang partisipatif di dalam organisasi). Komponen pertama yaitu *Knowledge Core* merupakan dasar pengetahuan yang perlu dimiliki oleh seorang komunikator mengenai peran manajerial dalam manajemen strategi operasional dan cara terbaik untuk

²J.E Grunig dkk, “*Excellence Public Relationd and Effective Organization: A Study of Communication Management in Three Countries*”, (Jakarta: Rosda Karya, Terjemahan: Lawrence Erlbaum, 2002). Hal.34.

³ Ibid. hlm.12.

melakukan komunikasi yang ideal dalam komunikasi asimetris dan simetris (*asymmetrical and symmetrical communications*).⁴ Humas bekerja dalam komunikasi asimetris untuk mendorong masyarakat mendukung organisasi dan berperilaku sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya, dalam komunikasi simetris, Humas harus terlibat dengan pimpinan atau koalisi dominan untuk mempertimbangkan kebijakan yang diperhitungkan. Oleh karena itu, Humas menjalankan peran penting dalam komunikasi dua arah ini sebagai jembatan antara perusahaan dan publiknya. Organisasi dapat mencapai tujuannya dengan membangun hubungan yang baik dengan publik melalui komunikasi dua arah yang seimbang, baik simetris maupun asimetris.

Aspek kedua yaitu *Shared Expectation*, di mana organisasi memiliki kemampuan untuk mengembangkan program-program yang unggul (*excellence*) dan meraih keberhasilan saat komunikator atau bagian Humas menjalin ikatan yang positif bersama koalisi dominan. Artinya, Humas dapat memberikan gagasan dan pengetahuan publik tentang organisasi kepada koalisi dominan, serta dapat memberikan tujuan dan saran mengenai apa yang akan dicapai tujuan tersebut. Aspek terakhir yaitu *Participative Culture* yang membahas mengenai budaya organisasi yang ideal untuk pelaksanaan *Excellence Communication*. Organisasi yang memiliki budaya otoriter akan kehilangan efektivitas dan tidak mampu menghasilkan program yang *excellence*, di mana terdapat dominasi

⁴ J.E. Grunig, "*Excellence in Public Relations and Communication Management*", (Jakarta: Rosda Karya, Terjemahan, 1992), hlm. 23.

hirarki kepemimpinan. Yang artinya karyawan tidak memiliki kebebasan untuk menyuarakan pendapat mereka mengenai keputusan organisasi, tidak terjalinya kerjasama, dan organisasi tidak menerima nasihat dari pihak eksternal.⁵

Pada era komunikasi yang semakin maju saat ini, penerapan *Excellence Communication* semakin dibutuhkan. Saat ini, informasi menyebar dengan pesat, dan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan berbagai informasi, termasuk informasi yang berhubungan dengan perusahaan. Tetapi, tidak menutup kemungkinan bahwa tidak semua informasi yang diperoleh publik dapat dianggap benar. Ada pula informasi negatif yang beredar mengenai perusahaan yang dapat berdampak buruk bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus secara aktif memberitahu publik mengenai fakta terbaru perusahaan.

Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan riset di Lembaga Penyiaran Publik RRI Yogyakarta dikarenakan pada lembaga tersebut RRI memiliki bidang Layanan Pengembangan Usaha yang menjalankan peran kehumasan pada Lembaga Penyiaran Publik. Bidang LPU memiliki kinerja yang sama dengan Humas namun memiliki ruang lingkup yang kecil dibandingkan dengan Humas pada umumnya. Namun tugas yang dijalankan pada bidang ini tetap sama seperti melakukan *branding*, menyelenggarakan sebuah event, menjaga citra perusahaan, melakukan persuasi dan negosiasi, melakukan

⁵Wulan Puspita Sari, Skripsi: “*Excellence Communication Humas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Implementasi Aplikasi Jaki “Jakarta Kini”*”, (Jakarta: UIN, 2021), hlm.17.

komunikasi dua arah, menjalin hubungan kerjasama dengan pihak internal dan eksternal seperti kegiatan kerjasama dengan lembaga-lembaga, pemerintahan, perusahaan swasta, perguruan tinggi dan *stakeholder* lainnya. Berfungsi ataupun tidaknya seorang Humas dapat dilihat dari ada atau tidaknya aktivitas yang menunjukkan karakteristik pekerjaan Humas. Ciri-ciri tersebut meliputi setiap kegiatan organisasi, lembaga, maupun perusahaan terhadap publik internal maupun eksternal yang tidak terlepas dari peran serta program kerja Humas untuk mewujudkan pandangan publik yang menguntungkan semua pihak.

Ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian di RRI Yogyakarta didasarkan oleh beberapa hal. *Pertama*, RRI merupakan satu-satunya Lembaga Penyiaran Publik pertama yang menyandang nama negara yang selalu siap untuk bersaing dengan radio-radio lain. *Kedua*, walaupun radio merupakan salah satu media massa yang cukup lawas, namun RRI tetap berinovasi untuk mengikuti perkembangan teknologi seperti menghadirkan aplikasi RRIplay Go untuk menyebarkan informasi maupun hiburan melalui *smartphone*. RRI juga aktif dalam penggunaan media sosial untuk memberikan informasi kepada publik terkait dengan kegiatan yang dilakukan oleh RRI, melakukan persuasi melalui media sosial, dan lain-lain. Hal tersebut dilakukan supaya keberadaan RRI selalu diingat oleh masyarakat dan tidak di cap sebagai radio jadul.

RRI Yogyakarta merupakan sebuah Lembaga Penyiaran yang memiliki bidang kehumasan yang didalamnya berperan sebagai aktor untuk menjalankan tugas dan perannya masing-masing demi keberlangsungan dan tujuan organisasi.

Adanya *Excellence Communication* pada bidang keumasan RRI Yogyakarta bertujuan untuk mengetahui peran dan fungsi Humas di RRI Yogyakarta apakah sudah ideal atau belum dilihat berdasarkan kriteria *Excellence Communication*. Selain hal tersebut, yang menjadikan penelitian ini menarik yaitu di RRI Yogyakarta belum terdapat penelitian lain yang berfokus pada *Excellence Communication theory* pada bidang kehumasan RRI Yogyakarta dalam menjalankan kinerjanya. Sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan karena *Excellence Communication* merupakan aspek yang membantu organisasi untuk menjadi lebih efektif dan memperoleh kemudahan dalam mencapai suatu tujuan. Hal tersebut dikarenakan, organisasi yang menjalankan *Excellence Communication* telah memiliki hubungan yang baik dengan semua publiknya, baik itu pihak internal maupun eksternal sehingga aktivitasnya dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu hambatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan *Excellence communication theory* pada bidang kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta dalam menjalankan kinerjanya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Excellence*

Communication Theory pada bidang kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta dalam menjalankan kinerjanya serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pada penerapan *Excellence Communication* di Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah sebagai sumber perkembangan pengetahuan ilmu komunikasi terutama dalam bidang *Public Relations*. Selain itu juga sebagai bahan referensi untuk orang-orang yang tertarik untuk lebih mendalami penelitian yang terkait dengan *Excellence Communication theory* pada bidang kehumasan pada lembaga atau perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini yaitu diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan mengenai ilmu kehumasan secara langsung. Serta diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi yang cukup berguna khususnya pada Bidang kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta agar lebih mengimplementasikan ilmu kehumasan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Seperti menurut Suharsimi Arikunto penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki suatu situasi, kondisi, atau aspek lainnya yang kemudian nantinya akan diuraikan kedalam laporan penelitian.⁶⁶

Pendekatan kualitatif ini sangat tepat untuk digunakan karena peneliti akan mempelajari karakteristik, fenomena, serta aktivitas yang terjadi pada objek penelitian yang dipilih. Pada penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan mengenai teori *excellence* pada bidang kehumasan RRI Yogyakarta serta berbagai fenomena yang menyertainya.

1.5.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sebuah sumber atau individu yang memiliki informasi atau pengetahuan yang relevan dengan bidang penelitian yang dapat diwawancarai atau dimintai informasi terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan subjek penelitian dengan cara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Hal ini akan

⁶⁶ Arikunto, Suharsimi. “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013).

mempengaruhi dalamnya pengetahuan informan, fenomena yang sedang diteliti, dan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan kepada pihak-pihak atau orang-orang yang memiliki pengetahuan, pengalaman dan informasi terkait dengan penelitian. Kriteria subjek pada penelitian ini adalah Bidang Layanan Pengembangan Usaha.

Dengan demikian, berdasarkan pertimbangan tersebut subjek dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Surya Bachtera, S.Sos (sebagai Pranata Humas Ahli Muda, yang menjabat sejak bulan Oktober 2018 sampai sekarang).
2. Reza Aditya Sunarya (sebagai Staf Seksi Pengembangan Usaha, yang menjabat sejak bulan Maret 2022 sampai sekarang).
3. Ratih Setyowati, S.Pd (sebagai Staf Seksi Layanan Publik, yang menjabat sejak tahun 2009 sampai sekarang).

Adapun subjek utama atau *key informan* dalam penelitian ini adalah Pranata Humas Ahli Muda yang menduduki jabatan fungsional atau jabatan yang lebih tinggi, serta memiliki masa kerja yang lebih lama dibandingkan dengan staf bidang LPU atau bidang Kehumasan yang lainnya. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan beberapa informan pendukung seperti staf Seksi Pengembangan Usaha dan Staf Seksi Layanan Publik.

1.5.3 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan target atau sasaran dari permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini. Adapun yang menjadi sasaran pada penelitian ini yaitu penerapan *Excellence Communication* dalam bidang kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta dan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam penerapan *Excellence Communication* di Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta. Hal tersebut saling berkaitan satu sama lain dan menjadi tanggung jawab yang harus dijalankan oleh bidang kehumasan tersebut.

1.6 Jenis Data

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui proses wawancara dengan responden atau partisipan, serta melakukan observasi di lapangan. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang memiliki relevansi dengan topik penelitian dan melalui pengamatan langsung di lapangan. Kemudian untuk data sekunder merujuk pada informasi tambahan yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber-sumber seperti dokumen perusahaan, arsip perusahaan, serta gambar-gambar yang terkait pada topik penelitian.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

1.7.1 Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan secara mendalam terhadap objek yang diteliti, serta mencatat berbagai aspek dari kondisi atau tingkah laku objek tersebut. Observasi dilakukan guna untuk menghasilkan temuan dari observasi penelitian. Hasil dari penelitian tersebut nantinya akan menghasilkan kesimpulan terkait dengan observasi penelitian yang diteliti yaitu tentang penerapan *Excellence Communication* di Xam bidang kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta.

Observasi dapat dibedakan menjadi tiga tipe yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur atau tersamar, dan observasi tidak terstruktur.

a. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif yaitu metode yang bertujuan mendapatkan data secara lengkap yaitu melalui keterlibatan peneliti dengan suatu aktivitas dari subjek penelitian sebagai sumber data yang sedang diteliti.

b. Observasi terstruktur atau tersamar.

Merupakan metode dengan jujur yakni peneliti berterus terang menginformasikan kepada narasumber atau masyarakat dengan maksud dan tujuan melakukan kegiatan observasi.

c. Observasi tidak terstruktur

Merupakan metode yang diterapkan saat tujuan penelitian belum jelas atau berubah-ubah. Pendekatan ini kurang bersifat sistematis karena peneliti belum memiliki gambaran pasti tentang apa yang akan diteliti.

Penelitian ini menggunakan tipe observasi terstruktur atau tersamar untuk mengamati penerapan *Excellence Communication theory* pada bidang Kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta dalam menjalankan kinerjanya, dengan cara mengamati aktivitas kinerja yang dilakukan oleh Bidang Layanan Pengembangan Usaha yang menjadi fokus penelitian dengan melakukan aktivitas yang sesuai dengan kondisi dan mencatat hasil pengamatan terkait dengan kejadian yang sedang diamati oleh peneliti. Hasil dari pengamatan tersebut nantinya akan menghasilkan kesimpulan terkait dengan *Excellence Communication theory* pada bidang kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta dalam menjalankan kinerjanya.

1.7.2 Teknik Wawancara

Teknik wawancara merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan secara verbal berupa percakapan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau dapat juga diartikan sebagai sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan objek peneliti. Menurut Yusuf wawancara adalah sebuah situasi atau proses interaksi antara pihak yang melakukan wawancara dan sumber informasi atau individu yang diwawancarai yang berlangsung melalui komunikasi secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.⁷

Esterberg mengemukakan bahwa terdapat tiga teknik wawancara yaitu antara lain sebagai berikut :

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur, yaitu peneliti menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan alternatif jawaban yang akan dijawab oleh subjek penelitian.

b. Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara dalam kategori in-depth interview (wawancara mendalam), di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

⁷ Yusuf, A. M. “*Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*”, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2014)

Tujuan dari teknik wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka terkait dengan topik penelitian yang hasilnya nanti akan dicatat oleh peneliti.

c. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk melakukan pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dengan mengikuti panduan wawancara yang telah disusun, tetapi juga memungkinkan penambahan pertanyaan baru seiring dengan berjalannya wawancara. Hal ini disebabkan oleh kebebasan informan dalam menyampaikan pendapat mereka, yang mungkin akan memicu peneliti untuk memberikan pertanyaan tambahan guna memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait *Excellence Communication theory* pada bidang kehumasan RRI Yogyakarta dalam menjalankan kinerjanya. Tanggapan dari informan tersebut selanjutnya akan dicatat ataupun direkam sebagai data yang diperoleh selama penelitian, yang kemudian dijabarkan sebagai hasil dari penelitian tersebut.

1.7.3 Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi serta meningkatkan akurasi data atau informasi yang telah terkumpul, serta bahan dokumentasi yang sudah ada. Dokumentasi biasanya berupa dokumen, arsip, foto, catatan, dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang telah tersedia tersedia pada tempat penelitian tersebut. Dengan fungsi sebagai pendukung dan sebagai pelengkap bagi data-data yang diperoleh sebelumnya seperti wawancara dan observasi.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model interaktif Miles and Huberman. Analisis data kualitatif bersifat induktif karena analisis didasarkan pada informasi dan data yang diperoleh. Miles & Huberman menjelaskan bahwa analisis melibatkan tiga rangkaian aktivitas yang dilakukan secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁸

Mengenai alur ketiga tersebut berikut penjelasannya yaitu :

1.8.1 Reduksi Data

Komponen pertama pada analisis data kualitatif yaitu reduksi data. Dalam komponen ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh pemahaman terhadap data yang telah terkumpul. Reduksi data

⁸ Abdussamad, “*Metode Penelitian Kualitatif*” hlm.160-162.

dilakukan dengan memilih serta menyeleksi setiap data yang dihasilkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah itu, data diolah dan difokuskan untuk mengubahnya menjadi informasi yang lebih berarti.

1.8.2 Sajian Data

Dalam analisis ini, dilakukan sajian data untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan berdasarkan hasil reduksi data yang telah diperoleh. Sajian data dapat berupa teks berbentuk naratif seperti catatan lapangan, grafik, diagram ilustrasi, gambar, dan lain sebagainya. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah didapat, sehingga mempermudah dalam mengevaluasi situasi yang sedang berlangsung, untuk memastikan keakuratan kesimpulan tersebut atau untuk mempertimbangkan ulang analisis jika diperlukan.

1.8.3 Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilakukan setelah proses analisis data, baik yang terjadi di lapangan maupun setelah di lapangan. Proses penarikan kesimpulan harus dihasilkan melalui proses analisis data baik yang diperoleh dari lapangan, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikumpulkan selama penelitian yang dilakukan. Penarikan kesimpulan perlu dilakukan secara singkat, jelas, dan tegas agar mudah dipahami dengan baik. Kesimpulan tersebut harus memiliki relevansi dengan topik dan dari judul penelitian, tujuan penelitian, permasalahan

yang diteliti, data yang terkumpul dalam penelitian, serta teori-teori yang relevan dengan subjek penelitian.

1.9 Kerangka Konsep

1.9.1 Kerangka Konsep



1.9.2 Definisi Konsep

A. *Excellence Theory*

Excellence Theory adalah sebuah teori yang menjelaskan bagaimana peran Humas dalam berkontribusi dalam membuat proses, mendukung pencapaian tujuan organisasi, serta meningkatkan organisasi untuk menjadi lebih efektif. Di dalam *Excellence Theory* terdapat *Excellence Communication* yang sangat penting untuk

keberhasilan organisasi. Ketelitian kinerja Humas terhadap tugas dan tanggung jawabnya menjadi salah satu keberhasilan dalam mengimplementasikan *Excellence Communication*.⁹ Dalam organisasi atau perusahaan, Humas berperan sebagai komunikator yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi baik itu kepada publik internal maupun publik eksternal.

Excellence Theory dapat mendukung kemampuan dalam berkomunikasi dengan lebih efektif serta melakukan hubungan yang positif dengan publik. Dengan menerapkan *Excellence Theory*, organisasi bisa lebih memahami publik, sementara publik pun dapat lebih memahami organisasi tersebut. Tidak hanya itu, *Excellence Theory* adalah suatu teori yang menjelaskan gambaran bagaimana Humas harus berperilaku dalam organisasi. Dalam teori ini, Humas harus memiliki pemahaman yang kuat mengenai manajemen strategi, aktif dalam menerapkan strategi organisasi, serta menciptakan komunikasi yang efektif antara organisasi dengan publik. Dengan begitu, organisasi dapat mencapai tujuan untuk tetap bertahan dan berkembang menjadi lebih baik dan positif.¹⁰

Excellence Communication menjadi kunci untuk memahami fungsi Humas yang ideal. *Excellence Communication* merupakan

⁹ Larisa A. Grunig, James E. Grunig, David M. Dozier, “*Excellence Public Relations and Effective Organization*”. (London: Lawrence Erlbaum Associates, 2002), hlm. 10-11.

¹⁰ Ibid. hlm. 12.

bentuk ideal yang dikembangkan oleh Grunig beserta timnya dalam hal fungsi Humas, di mana Humas mengelola strategi dan melakukan komunikasi yang dinamis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal, karena hal tersebut mempengaruhi kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi.¹¹

Excellence Communication terdiri dari tiga bulatan (*sphere*), bulatan tersebut berfungsi untuk implementasi fungsi Humas di dalam organisasi atau perusahaan. Bulatan pertama yaitu *Knowledge Core* atau dasar pengetahuan yang menjadi bagian dari peran humas. Bulatan kedua yaitu *Shared Expectation* yaitu harapan bersama mengenai komunikasi yang berlangsung dua arah. Dan bulatan yang terakhir adalah *Participative Culture* yaitu budaya organisasi yang partisipatif.

B. *Knowledge Core* (Dasar Pengetahuan)

Di dalam lingkup organisasi, Humas atau departemen komunikasi perlu memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam pada bidang kehumasan. *Knowledge Core* mencakup dua hal. Yang pertama adalah pengetahuan dan keterampilan yang bersifat teknis, seperti keahlian dalam menulis, mengedit, berbicara di depan publik, serta aktivitas teknis lainnya yang pada dasarnya bertujuan

¹¹ Ibid. hlm 14-15.

untuk menyampaikan informasi dan komunikasi yang bersifat satu arah. Kemudian yang kedua, pengetahuan dan keterampilan yang bersifat strategik dalam menghadapi media, menangani isu-isu, dan bernegosiasi dengan berbagai pihak yang terkait. Komunikasi tersebut dapat berupa dua arah asimetris (*two way asymmetric*) dan simetris (*two way symmetric*), tergantung pada kebutuhan dan situasi yang sedang dihadapi.¹²

C. *Shared Expectation* (Harapan Bersama)

Memiliki dasar pengetahuan saja tidak cukup untuk mencapai *Excellence Communication*. Untuk membangun dasar pengetahuan dan pengalaman, serta merancang program-program *communication excellence* baik dalam aspek teknis maupun strategis, Humas perlu menjalin hubungan dengan koalisi dominan di dalam organisasi. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi *Shared Expectation* yang disepakati antara komunikator dan koalisi dominan mengenai komunikasi organisasi.¹³

D. *Participative Culture* (Budaya Organisasi yang Partisipatif)

Participative culture merupakan lingkaran terluar di mana *Knowledge Core* dan *Shared Expectation* melekat. *Participative Culture* mewadahi *Knowledge Core* dan *Shared Expectation*. Tanpa

¹² Wulan Puspita Sari, Skripsi: “*Excellence Communication Humas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Implementasi Aplikasi Jaki “Jakarta Kini”*”, (Jakarta: UIN, 2021), hlm. 42-43.

¹³ Ibid. hlm.43

adanya budaya partisipatif di dalam organisasi, dasar pengetahuan yang memadai dan harapan bersama yang saling mendukung tidak akan tercapai.¹⁴

Excellence communication merupakan aspek yang membantu organisasi untuk menjadi lebih efektif dan mempermudah dalam mencapai tujuan. Salah satunya yaitu melalui penerapan dan fungsi Humas yang baik dari perusahaan tersebut. Dapat dikatakan *Excellence Communication* juga merupakan idealisasi kinerja Humas suatu perusahaan. Seperti dilihat dari kinerja perusahaan, budaya perusahaan, program kerja perusahaan, dan peran serta fungsi pada perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan organisasi yang menjalankan *excellence communication* telah menjalin hubungan yang baik dengan berbagai pihak, baik itu internal maupun eksternal, sehingga kegiatan organisasi dapat berlangsung dengan lancar tanpa memiliki kendala.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada organisasi tentang peran Humas yang ideal, khususnya bagi lembaga penyiaran. Kehumasan RRI Yogyakarta sebagai objek penelitian juga diharapkan dapat memahami mengenai *Excellence Communication* dan dapat diterapkan dengan baik. Humas RRI seharusnya melaksanakan tugasnya sesuai dengan kriteria *Excellence*

¹⁴ Ibid. hlm.44

Communication karena hal ini dapat membantu merancang program dan strategi komunikasi yang *excellence* serta mendukung pencapaian tujuan yang diinginkan oleh humas RRI.

1.9.3 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan elemen penting dalam penelitian untuk memastikan konsistensi dalam pengumpulan data di antara berbagai sumber data. Definisi operasional disini yaitu penerapan *Excellence Communication* pada Bidang Kehumasan RRI Yogyakarta.

A. *Knowledge Core* atau Dasar Pengetahuan yang dilakukan di RRI yakni cara RRI melakukan peran manajerial dan bentuk komunikasi pada sebuah organisasi atau perusahaan. Peran manajerial pada bidang kehumasan RRI Yogyakarta melibatkan pengelolaan program komunikasi organisasi terutama pada manajemen strategis. Bentuk komunikasi yang terjadi pada RRI Yogyakarta juga yaitu komunikasi simetris dan komunikasi asimetris yang menjadi faktor penting dalam membentuk organisasi yang efektif.

B. *Shared Expectation* atau harapan bersama dengan koalisi dominan. Koalisi dominan pada konteks penelitian ini yaitu pimpinan perusahaan yang memiliki kendali terhadap jalannya perusahaan serta memiliki kekuasaan terhadap perusahaan tersebut. *Shared Expectation* merupakan faktor pendukung dalam tercapainya *Excellence Communication*.

C. *Participative Culture* atau budaya partisipatif, yakni aspek budaya yang mendukung organisasi dalam implementasi *Excellence Communication*. Budaya partisipatif disini terdapat kerjasama yang dilakukan oleh antar karyawan, terlibat dalam menyuarakan pendapat, terlibat dalam pengambilan keputusan, serta kesetaraan.