

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Menurut Bogdan dan Biklen, paradigma adalah sekumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian. Penelitian pada hakikatnya merupakan wadah untuk menemukan kebenaran. Usaha tersebut tidak luput dari melalui model-model tertentu, model inilah yang kemudian berkembang menjadi sebuah paradigma. (Bogdan dan Biklen 1982:32 dalam Meleong 2001: 30).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktif penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). (Bogdan dan Taylor (1975:5 dalam Meleong 2001: 3).

Melalui pengertian ini lah kemudian peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam kepada subjek yang akan diteliti. Hal ini didukung pula oleh Krik dan Miller menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. (Krik dan Miller (1986:9 dalam Meleong 2001: 3 ).

## 3.2 Pendekatan Penelitian

### 3.2.1 Pendekatan Metode Studi Kasus

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus, secara umum studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana fokus penelitiannya teletak pada fenomena kontemporer (masa kini) didalam konteks kehidupan nyata. (Schramm, 1971 dalam K.Yin, 2002: 89). Peneliti menggunakan studi kasus dengan observasi melalui pemberitaan yang ada dengan desas desus dari mulut ke mulut, enam sumber bukti, dokumentasi tipe informasi ini bisa menggunakan berbagai bentuk dan hendaknya menjadi objek rencana-rencana pengumpulan data yang eksplisit. Rekaman arsip seringkali dalam bentuk komputerisasi. Wawancara yg sangat penting sebaga proposisi dasar penelitian selanjutnya. Observasi langsung, beberapa kondisi lingkungan sosial yang relevan akan tersedia. (K.Yin, 2002: 117).

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan pendekatan studi kasus yaitu pengujian intensif, menggunakan berbagai sumber bukti terhadap satu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. “Kasusnya” mungkin sebuah organisasi, sekumpulan orang seperti kelompok kerja atau kelompok sosial, komunitas, peristiwa, proses, isu, maupun kampanye.

Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang :

- menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana:
- batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas, dan dimana :

- multi sumber bukti dimanfaatkan (Yin, 2002:18)

Tujuan studi kasus adalah meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata, dalam konteksnya. Pertanyaan tentang bagaimana dan mengapa hal tertentu terjadi dalam sebuah situasi tertentu, atau “apa yang terjadi disini?” menjadi kepentingan utama dalam pendekatan penelitian ini. Bertujuan untuk mengetahui secara detail mengenai tindakan korektif Bandung Timur Plaza (BTP) dalam manajemen krisis.

### 3.2.2 Desain Penelitian Studi Kasus

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain studi kasus tunggal. Studi kasus tunggal ialah kasus yang menyajikan suatu kasus ekstrem atau unik. Hal tersebut merupakan situasi umum dalam psikologis klinis, dimana suatu luka atau kelainan spesifik demikian langka sehingga kasus tunggal cukup berharga untuk didokumentasikan dan dianalisis. (K.Yin, 2014 :48)

Dalam studi kasus ada empat tipe utama desain rancangan penelitian, yakni :

1. Tipe (1) desain studi kasus holistik
2. Tipe (2) desain kasus tunggal terjalin (embedded)
3. Tipe (3) desain multi kasus holistik, dan
4. Tipe (4) desain multikasus terjalin. (K.Yin, 2014 :46)

	Desain – desain kasus tunggal	Desain – desain multikasus
Holistik (unit analisis tunggal)	Tipe 1	Tipe 3
Terjalin (unit multi analisis)	Tipe 2	Tipe 4

**Tabel 3**  
**Tipe – Tipe Dasar Desain Studi Kasus (Yin, 2014 :46)**

Seperti yang sudah disebutkan diatas bahwa peneliti menggunakan desain studi kasus tunggal. Berdasarkan tabel diatas pada penelitian kali ini peneliti menggunakan desain studi kasus tipe (2) yaitu desain kasus tunggal terjalin (embedded). Peneliti memilih menggunakan desain studi kasus tipe (2) dikarenakan peneliti mengfokuskan penelitian mengenai bagaimana tindakan korektif Bandung Timur Plaza dalam manajemen krisis, dengan unit multi analisis berdasarkan tahapan tindakan korektif yaitu : identifikasi krisis, analisis krisis, penanggulangan krisis dan evaluasi krisis.

### **3.3 Subjek-Objek, Wilayah Penelitian, dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Subjek Penelitian**

Sebuah studi kasus memberikan deskripsi tentang individu. Individu ini biasanya adalah orang, tapi bisa juga sebuah tempat seperti perusahaan, sekolah dan lingkungan sekitar. (Cozby, 2009: 188 dalam Ardianto 2000: 65). Oleh karena itu, pada penelitian ini, peneliti mengambil subjek penelitian yaitu praktisi *Public Relations Officer* (PRO) Bandung Timur Plaza (BTP) yang dimana informan

kunci dalam penelitian ini yaitu praktisi humas yang menempati posisi menentukan dalam seluruh aktivitas *Public Relations* Bandung Timur Plaza (BTP). Pada penelitian ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut.

### 3.3.2 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu tindakan korektif yang dilakukan Bandung Timur Plaza (BTP) dalam manajemen krisis.

### 3.3.3 Wilayah Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bandung Timur Plaza (BTP) di jalan A.H Nasution Kav 46, Ujung Berung, Bandung Timur.

### 3.3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari *key informan* di Bandung Timur Plaza (BTP) di kawasan Timur kota Bandung tepatnya di jalan A.H Nasution Kav 46, Ujung Berung. Yaitu, pihak Manajemen inti Bandung Timur Plaza (BTP), Bapak Misbahudin selaku General Affairs sekaligus Public Relations Bandung Timur Plaza, Bapak Hendri Novialdi selaku Legal Manager, Ibu Prana Diantina selaku Accounting Manager, dan Ibu Fitri Angraini selaku Manager Keuangan dan Pembukuan. Selain itu juga ada beberapa narasumber pelengkap penelitian yaitu Bapak Amanudin selaku manager pemasaran (Kopanti), dan Kang Azura selaku manager EO “Ruang Kreasi”.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan mengutip dari sumber lain yang bertujuan untuk melengkapi data primer, seperti: literatur, dokumentasi perusahaan, kliping pemberitaan pada media massa, baik berupa data yang telah di dokumentasikan maupun berdasarkan wawancara dengan responden yang memiliki informasi tambahan serta sumber-sumber lainnya.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Bukti atau data untuk keperluan studi kasus bisa berasal dari enam sumber, yaitu : dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan, dan perangkat-perangkat fisik. Penggunaan keenam sumber ini memerlukan keterampilan dan prosedur metodologis yang berbeda-beda. (K.Yin, 2002:101).

Menurut Robert K.Yin, selain sumber diatas, ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan data studi kasus. Hal itu mencakup penggunaan : (1) berbagai sumber bukti – yaitu bukti dari dua atau lebih sumber, tetapi menyatu dengan serangkaian fakta atau temuan yang sama, (2) data dasar – yaitu kumpulan formal bukti yang berlainan dari laporan akhir studi kasus yang bersangkutan, dan (3) serangkaian bukti – yaitu keterkaitan yang eksplisit antara pernyataan-pernyataan yang diajukan, data yang terkumpul, dan konklusi-konklusi yang ditarik. Pengacuan terhadap prinsip-prinsip ini akan meningkatkan kualitas substansial studi kasus yang bersangkutan. (K.Yin, 2002:101).

Enam sumber bukti yang dapat dijadikan fokus bagi pengumpulan data studi kasus adalah : dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung,

observasi partisipan, dan perangkat-perangkat fisik. Masing-masing teknik-teknik pengumpulan data tersebut sebagai berikut :

#### 1. Dokumentasi

Tipe informasi dokumenter ini bisa menggunakan berbagai bentuk dan hendaknya menjadi objek rencana-rencana pengumpulan data yang eksplisit. Berikut beberapa jenis data dokumen-dokumen yang di kumpulkan oleh peneliti :

- Surat, memorandum, dan pengumuman resmi;
- Agenda, kesimpulan-kesimpulan pertemuan dan laporan-laporan peristiwa tertulis lainnya;
- Dokumen-dokumen administratif – proposal, laporan kemajuan, dan dokumen-dokumen internal lainnya;
- Foto-foto acara resmi
- Foto-foto hasil data lapangan di Bandung Timur Plaza (BTP)

Untuk penelitian studi kasus, penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Pertama, dokumen membantu penverifikasi ejaan dan judul atau nama yang benar dari organisasi-organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lain; jika bukti dokumenter bertentangan dan bukannya mendukung, peneliti mempunyai alasan untuk meneliti lebih jauh topik yang bersangkutan. Ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen-dokumen – sebagai contoh, dengan

mengobservasi pola tembusan karbon dari dokumen tertentu, seorang peneliti dapat mulai mengajukan pertanyaan-pertanyaan baru tentang komunikasi dan jaringan kerja suatu organisasi. Namun dengan begitu, inferensi –inferensi ini harus diperlakukan hanya sebagai rambu-rambu bagi penelitian selanjutnya dan bukan sebagai temuan definitif., sebab inferensi ini pada suatu saat bisa menghasilkan arah yang keliru. (K.Yin, 2002: 104-105).

## 2. Rekaman Arsip

Sumber-sumber arsip dapat menghasilkan informasi kualitatif maupun kuantitatif. Data numerikal (informasi kuantitatif) sering relevan dan tersedia untuk studi kasus, demikian juga dengan data nonnumerikal (informasi kualitatif). Berikut beberapa rekaman arsip yang di kumpulkan oleh peneliti, yaitu :

- Rekaman keorganisasian Bandung Timur Plaza (BTP), seperti bagan dan anggaran organisasi.
- Peta dan *Layout* bangunan Bandung Timur Plaza (BTP)
- Daftar nama *tenant* Bandung Timur Plaza (BTP)
- Data pribadi *key informan*

Tidak seperti bukti dokumenter, kegunaan rekaman arsip akan bervariasi pada satu studi kasus dan lainnya. Pada beberapa penelitian rekaman tersebut begitu penting sehingga bisa menjadi objek perolehan kembali dan analisis yang luas. Pada penelitian-penelitian lainnya, rekaman arsip mungkin hanya sepintas relevansinya. (K. Yin, 2002:107).



Pada penelitian mengenai tindakan korektif manajemen krisis Bandung Timur Plaza dalam menanggulangi krisis yang terjadi pada perusahaan yang dilakukan oleh peneliti ini, rekaman arsip hanya digunakan sebagai data pendukung yang memperkuat hubungan terhadap objek yang akan teliti saja.

### 3. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu sumber informasi studi kasus yang dianggap sangat penting. Wawancara bisa mengambil beberapa bentuk. Yang paling umum wawancara studi kasus bertipe *open-ended*, dimana peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada. Pada beberapa situasi peneliti bahkan bisa meminta responden untuk menentangahkan pendapatnya sendiri terhadap peristiwa tertentu dan bisa menggunakan proposisi tersebut sebagai dasar penelitian selanjutnya.

Tipe wawancara yang kedua ialah wawancara yang terfokus, dimana responden diwawancarai dalam waktu yang pendek – satu jam misalnya. Dalam kasus semacam ini, wawancara tersebut bisa tetap *open-ended* dan mengasumsikan cara percakapan namun pewawancara tak perlu mengikuti serangkaian pertanyaan tertentu yang diturunkan dari protokol studi kasusnya. Tipe wawancara ketiga memerlukan pertanyaan – pertanyaan yang lebih terstruktur, sejalan dengan survei. (K.Yin, 2002:108-110).

Melakukan percakapan dengan sumber yang berhubungan langsung pada kejadian yang sedang diamati oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih objektif dan sesuai dengan pendekatan yang digunakan oleh peneliti. Pertanyaan yang diajukan meliputi pertanyaan formal yakni tentang awal mula perusahaan mengalami krisis hingga pada tindakan penanggulangan krisis yang dilakukan oleh perusahaan untuk menanggulangi krisis yang terjadi. Dalam hal ini subjek sebagai sumber yang diwawancarai adalah pihak manajemen Bandung Timur Plaza (BTP) yang berwenang memberikan informasi (Manager General Affair : Bpk. Misbahudin M, Manager Pemasaran Kopanti BTP : Bpk Amanudin, Manager *Event Organizer* BTP : Azura )

#### 4. Observasi

Dengan membuat kunjungan lapangan terhadap situs studi kasus, peneliti menciptakan kesempatan untuk observasi langsung. Dengan berasumsi bahwa fenomena yang diminati tidak asli historis, beberapa pelaku atau kondisi lingkungan sosial yang relevan akan tersedia untuk observasi. Observasi semacam ini berperan sebagai sumber bukti lain bagi suatu studi kasus.

Peneliti melakukan pengamatan dengan terjun langsung pada objek penelitian, yaitu selain meninjau kinerja tim manajemen krisis yang dibentuk oleh pihak Bandung Timur Plaza (BTP), peneliti mengamati secara langsung aktivitas-aktivitas yang ada di Bandung Timur Plaza (BTP) dan mencoba memahami, mencari tahu keterkaitan dan dampak-

dampak situasi krisis terhadap jumlah pengunjung dan *tenant-tenant* yang bertahan di Bandung Timur Plaza (BTP). Observasi ini jelas perlu dilakukan oleh peneliti karena dari sini dapat diketahui data secara akurat, bagaimana pihak manajemen Bandung Timur Plaza berusaha keluar dari masalah yang dialami oleh perusahaannya. Data yang diperoleh peneliti dari observasi ini berupa data sekunder berupa foto-foto kegiatan disekitar Bandung Timur Plaza (BTP), wawancara dengan beberapa *tenant* dan beberapa pengunjung yang datang untuk menambah informasi. Fungsi observasi dalam penelitian studi kasus adalah menjelaskan dan merinci gejala yang terjadi secara detil.

#### 5. Observasi Partisipan

Observasi partisipan adalah suatu bentuk observasi khusus dimana peneliti tidak hanya menjadi pengamat yang pasif, melainkan juga mengambil berbagai peran dalam situasi tertentu dan berpartisipasi dalam peristiwa-peristiwa yang akan diteliti. Observasi partisipan di samping memberikan peluang tertentu yang tidak seperti biasanya guna pengumpulan data studi kasus, juga mengandung persoalan-persoalan besar. Peluang yang paling berbeda berkenaan peneliti untuk mendapatkan akses terhadap peristiwa-peristiwa atau kelompok-kelompok yang tidak mungkin bisa sampai pada penelitian yang ilmiah. Dengan kata lain, untuk beberapa topik, barangkali tak ada cara lain untuk mengumpulkan data tanpa melalui observasi partisipan. (K.Yin, 2002:114).

Bentuknya berupa observasi berpartisipasi, karena masalah yang diteliti sedang berlangsung dan sedang diatasi. Menyesuaikan dengan konteks ilmu komunikasi, penelitian dengan metode pengamatan atau observasi dilakukan peneliti untuk melacak secara sistematis dan langsung gejala-gejala komunikasi terkait dengan persoalan-persoalan mengenai kasus banyaknya *tenant* yang hilang kepercayaan kepada pihak Bandung Timur Plaza dan lebih memilih untuk meninggalkan stand mereka.

#### 6. Studi Pustaka

Untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan berbagai macam data dan teori yang dikumpulkan melalui buku-buku, internet, makalah, seminar dan informasi sebagai penunjang penelitian serta bahan-bahan tertulis lainnya sebagai dasar penulisan. Data yang dikumpulkan berupa dokumentasi yang berhubungan dengan kasus hilangnya kepercayaan *tenant* terhadap pihak Bandung Timur Plaza (BTP), serta materi-materi konsep tentang manajemen krisis dengan pendekatan *public relations* dalam berbagai bahan tertulis yang dikumpulkan.

### 3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2009 : 280) adalah suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis deskriptif dengan data kualitatif. Teknik ini menjelaskan tentang eksistensi sebuah permasalahan dengan menggambarkan

secara sistematis terhadap seluruh elemen yang mempunyai sifat kualitatif dan terkait dengan permasalahan yang ada. Alur analisis yang dilakukan dengan cara mengacu pada tindakan korektif manajemen krisis Bandung Timur Plaza dalam menanggulangi krisis yang terjadi pada perusahaan. Dalam menganalisa data kualitatif, terdapat empat komponen utama yaitu pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Semuanya saling berkaitan dan menentukan hasil akhir analisis.

a. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan diatas yang meliputi observasi, wawancara, mencatat dokumen dan studi pustaka.

b. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data (kasar) yang ada dalam *fieldnote*. *Fieldnote* merupakan catatan hasil wawancara dan observasi pada penelitian data kualitatif. Reduksi data adalah bagian dari analisis yang mempersingkat dan membuat fokus serta hal yang tidak penting, mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

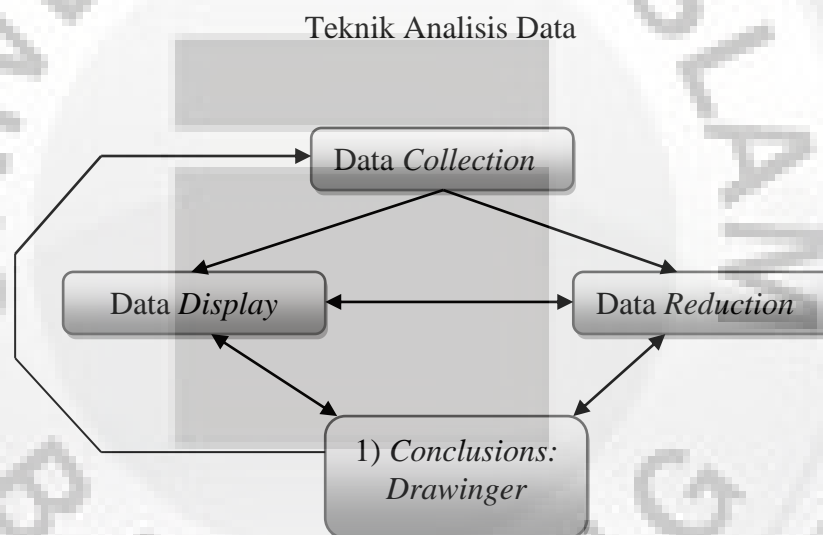
c. Sajian Data

Sajian informasi dalam bentuk kalimat yang disusun secara logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan sebagai pertanyaan penelitian sehingga yang

tersaji adalah deskripsi mengenai kondisi yang menceritakan dan menunjuk permasalahan yang ada.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hal penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan peneliti. Justifikasi dilakukan dengan cara menarik hubungan dari latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian untuk mencari jawaban hasil penelitian yang selanjutnya dianalisis. Dengan demikian, kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis.



Bagan 4

Sumber ; Humberman and Milles dlm Denzim Norman K, and Lincoln (1994;429)

Untuk dapat menganalisa data, peneliti terlebih dahulu harus melakukan penelitian dengan jalan mengumpulkan sebanyak-banyaknya data yang berhubungan dengan penelitian (*data collection*). Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan wawancara dengan informan yang sesuai dengan penelitian. Setelah data terkumpul, data diseleksi (*data reduction*), agar dapat ditarik kesimpulan (*conclusions*), sehingga data dapat ditampilkan (*data display*).

Akan tetapi jika data yang terkumpul belum bisa mencapai kesimpulan yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka peneliti harus kembali melakukan pengumpulan data (*data collection*), atau perlu melakukan pengujian kebenaran data kembali (*drawing/verifying*), sehingga dapat dicapai kesimpulan (*conclusion*) dan tampilan data yang diinginkan (*data display*).

### 3.6 Validitas Data dengan Triangulasi

Melalui validitas data ini akan diketahui valid atau tidaknya suatu penelitian yang dilakukan. Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Teknik triangulasi menurut Denzim (Moelong, 2004: 178-179) dapat dibedakan menjadi empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Patton (Moleong, 2004: 178-179) menjabarkan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Triangulasi dengan metode, menurut Patton terdapat dua strategi yaitu, pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data

dengan metode yang sama. Triangulasi dengan penyidik adalah dengan memanfaatkan peneliti atau penyidik lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

Triangulasi dengan teori, Patton (Moleong, 2004: 178-179) beranggapan bahwa fakta tertentu dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori yang disebutnya dengan penjelasan pembanding.

Dalam konteks penelitian ini, uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber data dimana peneliti meminta pertimbangan pihak lain atas isu yang sedang diteliti. Adapun metode triangulasi yang digunakan adalah dengan memprioritaskan metode triangulasi dengan sumber yakni membandingkan data yang didapatkan oleh peneliti melalui observasi dan hasil wawancara dengan sumber yang berasal dari pihak manajemen Bandung Timur Plaza (BTP). Tiga sumber metode triangulasi data dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bandung Timur Plaza (BTP) :

Berasal dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu : Bapak Misbahudin selaku General Affairs sekaligus Public Relations Bandung Timur Plaza, beserta tim manajemen : Bapak. Hendri Novialdi selaku Legal Manager, Ibu Prana Diantina selaku Accounting Manager, dan Ibu Fitri Angraini selaku Manager Keuangan dan Pembukuan. Selain itu juga ada beberapa narasumber pelengkap penelitian yaitu Bapak Amanudin selaku manager pemasaran (Kopanti), dan Kang Azura selaku manager EO “Ruang Kreasi”.



2. *Tenant*

Berasal dari hasil wawancara peneliti kepada beberapa para pelaku UKM Pedagang kaki lima Bandung Timur Plaza (BTP).

3. *Public Relations Consultan*

Berasal dari hasil wawancara peneliti kepada *Public Relations profesional*, yang menanggapi krisis yang terjadi di Bandung Timur Plaza (BTP) yaitu, Prof. Dr.Hj. Neni Yulianita.,Dra.,M.S

