

Kehumasan dan protokol adalah dua pilar yang mendukung komunikasi yang efisien dan terstruktur dalam berbagai konteks sosial, politik, dan profesional. Keberhasilan organisasi dan individu sering kali bergantung pada kemampuan mereka untuk mengelola citra, menyampaikan pesan dengan jelas, dan menjelajahi kompleksitas kehumasan, yang mencakup aspek-aspek seperti manajemen krisis, branding, dan media sosial, serta protokol, yang mencakup tata tertib dalam acara formal, etika, dan interaksi.

Untuk mencapai pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kehumasan dan protokol, buku ini juga akan menyajikan perubahan-perubahan dinamis dalam dunia komunikasi kehumasan. Juga akan membahas bagaimana teknologi digital dan globalisasi telah mengubah lanskap komunikasi, serta bagaimana peran kehumasan dan protokol masih sangat relevan dalam era yang terus berkembang ini. Hadirnya buku ini setidaknya dapat memberikan landasan yang kuat dan alat praktis bagi para profesional, mahasiswa, dan mereka yang tertarik untuk menguasai seni komunikasi formal dan efektif dalam dunia yang semakin kompleks dan terkoneksi.

Selain itu, buku ini juga akan membahas tantangan dan peluang yang dihadapi perguruan tinggi dalam menghadapi perubahan lingkungan komunikasi, seperti dampak media sosial dan globalisasi. Pendekatan kehumasan dan protokol juga sangat perlu beradaptasi dan berkembang sesuai dengan tuntutan kontemporer, sehingga perguruan tinggi dapat tetap relevan dan efektif dalam menyebarkan pesan. Buku ini adalah sumber penting bagi para staf perguruan tinggi, pengelola kehumasan, dan mahasiswa yang ingin memahami dan menguasai praktik-praktik kehumasan dan protokol dalam dunia pendidikan tinggi yang kompetitif.

Dalam penulisan buku ini, saya juga berusaha untuk memadukan aspek praktis dan teoritis dari kehumasan dan protokol. Ini karena saya percaya bahwa keseimbangan antara pemahaman konseptual dan kemampuan aplikatif adalah kunci kesuksesan dalam dua disiplin ini. Oleh karena itu, setiap bab buku ini dirancang dengan memperhatikan kebutuhan praktis sehari-hari, mahasiswa, dan para profesional dalam berbagai konteks, termasuk bisnis, pemerintahan, dan lembaga pendidikan.

Selain memberikan panduan praktis, saya berharap bahwa buku ini akan mendorong para pembaca untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya etika dalam komunikasi dan kesadaran akan implikasi dari keputusan komunikasi. Saya berharap bahwa buku ini akan membantu para praktisi dalam bidang kehumasan dan protokol

dalam membangun citra organisasi, dan efektif dalam komunikasi dalam berbagai situasi. Akhirnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah mendukung dalam menulis buku ini, Bapak Rektor UIN Mataram Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag. Kepala Biro Akhirm semua Rektor Biro j

yang terampil, sadar akan tanggung jawab mereka dalam membangun citra organisasi, dan efektif dalam komunikasi dalam berbagai situasi. Akhirnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah mendukung dalam menulis buku ini, Bapak UIN Mataram Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag. Kepala AUPK dan AAKK.. Ketua LP2M UINMA beserta seluruh ajarannya, Tim Reviwer dan Tim Editor, Keluarga Besar Al-Adita, Komunitas Digiros Humas, Forhumas PTKIN Indonesia, Iprahumas NTB, Crew Humas & Protokol UINMA, Semoga buku ini bermanfaat dan dapat menginspirasi para pembaca.



**H. SUHIRMAN ADITA, S.Ag., M.Pd., C.H., CPS., CTMI**  
PRANATA HUMAS AHLI MUDA UIN MATARAM

**MIRACLE**  
OF HUMAS & PROTOCOL

H. SUHIRMAN ADITA, S.Ag., M.Pd., C.H., CPS., CTMI



# MIRACLE

## OF HUMAS & PROTOCOL



**H. SUHIRMAN ADITA, S.Ag., M.Pd., C.H., CPS., CTMI**

**H. Suhirman Adita, S.Ag., M.Pd., C.H., CPS., CTMI**

# **MIRACLE**

## **OF HUMAS & ROTOCOL**



## **MIRACLE OF HUMAS & PROTOCOL**

**Penulis:**

H. Suhirman Adita, S.Ag., M.Pd., C.H., CPS., CTMI.

**ISBN 9978-623-8497-38-6**

**Editor:**

Dr. Muhammad Yusup, M.Si.

**Layout:**

Tim UIN Mataram Press

**Desain Sampul:**

Tim Creative UIN Mataram Press

**Penerbit:**

UIN Mataram Press

**Redaksi:**

Kampus II UIN Mataram (Gedung Research Center Lt. 1)

Jl. Gajah Mada No. 100 Jempong Baru

Kota Mataram – NTB 83116

Fax. (0370) 625337 Telp. 087753236499

Email: [uinmatarampress@gmail.com](mailto:uinmatarampress@gmail.com)

**Distribusi:**

CV. Pustaka Egaliter (Penerbit & Percetakan)

Anggota IKAPI (No. 184/DIY/2023)

E-mail: [pustakaegaliter@gmail.com](mailto:pustakaegaliter@gmail.com)

<https://pustakaegaliter.com/>

Cetakan Pertama, Desember 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

# **PENGANTAR**

**Prof. Dr. Masnun Tahir M.Ag**

**Rektor Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri**

Kehumasan dan protokol adalah dua pilar yang saling mendukung dalam membangun komunikasi yang efisien dan terstruktur dalam berbagai konteks sosial, publik, dan profesional. Keberhasilan suatu lembaga dan individu sering kali bergantung pada kemampuan mereka untuk mengelola citra, menyampaikan pesan dengan jelas. Kompleksitas komunikasi kehumasan harus mencakup aspek-aspek seperti manajemen krisis, branding, dan media sosial, serta protokol, yang mencakup tata tertib dalam acara formal, dan interaksi diplomatik untuk membangun citra lembaga yang kuat dan mengatasi tantangan komunikasi modern.

Pemahaman yang kuat tentang kehumasan dan protokol dapat memberikan alat penting untuk membangun hubungan yang baik, meminimalkan konflik, dan mencapai tujuan komunikasi dalam berbagai konteks. Buku ini akan membahas aspek-aspek inti dari kedua bidang ini, dari strategi komunikasi hingga etika dalam berinteraksi dengan orang lain, serta penerapan protokol dalam situasi formal. Dengan pembahasan yang komprehensif dan penekanan pada aplikasi praktis, buku ini diharapkan akan menjadi panduan yang berharga bagi mereka yang tertarik dalam memahami dan menguasai seni kehumasan dan protokol dalam berbagai aspek kehidupan.

Humas dan protokol juga memegang peran yang signifikan dalam lingkungan perguruan tinggi, terutama dalam konteks acara-acara formal seperti wisuda, seminar internasional, atau kunjungan diplomatik. Buku ini akan menguraikan bagaimana protokol dipraktikkan dalam situasi-situasi ini,

termasuk etika dalam hubungan akademik, tata tertib dalam upacara resmi, dan interaksi dengan tamu kehormatan. Pembaca akan diberikan pedoman praktis untuk memastikan bahwa perguruan tinggi menjalankan kegiatan mereka dengan sopan dan terstruktur, mencerminkan prestise dan kualitas mereka.

Humas sebagai ujung tombak komunikasi dan representasi organisasi, memainkan peran vital dalam membentuk citra dan reputasi sebuah entitas. Protokol, di sisi lain, memberikan kerangka kerja yang membantu menjaga etika dan tata cara dalam berbagai interaksi sosial dan formal. Kombinasi keduanya membentuk fondasi penting bagi kemajuan sosial, dan diplomasi.

Selamat dan sukses atas lahirnya sebuah karya akademik untaian pengalaman best practice buku yang berjudul "Miracle of Humas & Protokol" yang ditulis oleh H. Suhirman Adita, S.Ag. M.Pd. CH.,CPS.,CTMI. Pranata Humas Ahli Muda Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri semoga dapat menginspirasi banyak pihak untuk lebih berkreasi lagi dalam bidang kehumasan dan protokol untuk meningkatkan reputasi dan citra perguruan tinggi di seluruh Indonesia.

Mataram, September 2023

Prof. Dr. TGH. Masnun Tahir M.Ag  
Rektor UIN Mataram

## **PENGANTAR KETUA LP2M**

Syukur Alhamdulillah, kami sampaikan atas tersusunnya Pedoman Teknis Bantuan Penelitian Berbasis BLU untuk dosen dan tenaga fungsional lainnya UIN Mataram, tahun 2022 yang didanai oleh BLU (Badan Layanan Umum). Buku pedoman ini dihajatkan untuk menjadi pegangan bersama bagi semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ini. Mereka adalah para dosen peneliti/tenaga fungsional lainnya, pelaksana pengabdian masyarakat, para reviewer proposal, dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) UIN Mataram, sebagai unit pelaksana yang bertugas memastikan dan mengontrol kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tersebut. Dengan adanya buku pedoman yang menjadi acuan bersama, maka arah dan tata kelola kegiatan akan lebih terpadu sehingga memperlancar pencapaian tujuan kegiatan.

Penelitian kepada masyarakat dengan dukungan bantuan dana dari BLU tahun 2022 ini diperuntukkan bagi jenis penelitian dasar dengan kluster penelitian dasar pengembangan program studi (prodi). Kluster ini sendiri mencakup tiga hal yaitu pengembangan keilmuan prodi, manajemen prodi, dan kebijakan prodi. Kluster ini patut mendapatkan perhatian yang serius dalam rangka mempercepat proses perbaikan dan kemajuan lembaga berbasis prodi dan memastikan pencapaian akreditasi unggul dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat segera diraih. Oleh karena itu, peneliti dan pelaksanakegiatan pengabdian masyarakat perlu memastikan agar proposal yang diajukan untuk

mendapatkan dana relevan dengan program studi yang dimiliki masing-masing. Demikian pula, segala ketentuan dan persyaratan yang sudah termaktub di dalam buku pedoman penelitian maupun pengabdian masyarakat ini perlu dipahami dan dijadikan petunjuk di dalam pengajuan proposal.

Kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat dengan dana BLU ini adalah jalur keempat dari empat jalur bantuan tridharma perguruan tinggi yang sejauh ini telah dilaksanakan oleh LP2M UIN Mataram. Jalur pertama yaitu melalui Satuan Kerja (satker) diktis dengan dana BOPTN. Jalur kedua adalah melalui satker PTKIN/UIN Mataram dengan dana BOPTN yang terdapat dalam DIPA UIN Mataram. Jalur ketiga adalah melalui dana hibah atau kerja sama dengan lembaga swasta/negeri baik dalam lingkup lokal, nasional, maupun internasional. Berbagai jalur ini disediakan untuk memastikan terdistribusinya kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara baik dan merata. Dengan demikian, setiap tahun semua dosen dan tenaga fungsional lainnya di lingkungan UIN Mataram dapat secara intense dan berkelanjutan melakukan kajian dan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat melalui kegiatan penelitian dan pengabdian.

Pengajuan dan penilaian proposal penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan dana BLU tahun 2022 ini akan diselenggarakan melalui sistem aplikasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LITAPDIMAS UIN MATARAM) berbasis IT (Informasi dan Tehnologi). Hal ini dimaksudkan untuk memastikan transparansi dan profesionalitas tata kelola dalam rangka menghasilkan *output* dan *outcome* kegiatan yang lebih memiliki nilai daya guna. Petunjuk khusus tentang penggunaan sistem tersebut telah dijelaskan secara rinci dalam buku pedoman ini.

Akhirnya, atas nama ketua LP2M UIN Mataram, kami menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah berupaya menyusun buku pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ini. Kami juga memohon maaf apabila ditemukan kekurangan di dalam penyusunan buku ini. Tentu saja kami terbuka terhadap kritik konstruktif demi perbaikan ke depan. Semoga upaya ini memberikan keberkahan dan kemanfaatan seluas-luasnya bagi peningkatan kuantitas dan kualitas pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkup UIN Mataram. Dan semoga kegiatan-kegiatan tersebut dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Aamiin

Mataram, 09 Maret 2022

Ketua LP2M



**Prof. Dr. Atun Wardatun, M.Ag., M.A.**

NIP. 197703302000032001



## PRAKATA PENULIS

Salam hormat kepada semua pembaca yang telah memilih untuk menelusuri halaman-halaman buku ini, "Miracle of Humas dan Protokol". Buku ini adalah hasil dari dedikasi dan perjalanan panjang saya dalam dunia Kehumasan dan protokol. Saya merasa sangat bersyukur dan terhormat dapat berbagi pandangan serta pengalaman dalam bidang yang ditekuni selama bertahun-tahun. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan inspirasi dalam perjalanan penulisan buku ini.

"Miracle of Humas dan Protokol" adalah sebuah upaya untuk membuka pintu pada pandangan baru mengenai bagaimana prinsip-prinsip Kehumasan dan protokol yang kuat dapat membentuk komunikasi yang efektif dan hubungan yang berkelanjutan. Dalam era di mana informasi menjadi semakin mudah diakses dan tersebar, pemahaman tentang Kehumasan dan protokol telah berkembang menjadi lebih dari sekadar keahlian teknis yang menjadi fondasi yang memungkinkan organisasi memancarkan citra yang jelas dan autentik.

Buku ini mengajak kita untuk menjelajahi perpaduan antara tradisi dan inovasi dalam komunikasi. Melalui prinsip-prinsip inti seperti integritas, keterbukaan, dan inklusivitas, kita akan membahas bagaimana prinsip-prinsip ini dapat diaplikasikan dalam dunia yang semakin dinamis dan terkoneksi ini.

Saya berharap buku ini tidak hanya akan menjadi sumber pengetahuan, tetapi juga sumber inspirasi bagi kita yang ingin memahami lebih dalam tentang dunia Kehumasan dan protokol. Saya mengajak kita untuk membaca dengan penuh refleksi, dan berpikir tentang bagaimana prinsip-prinsip yang dijelaskan dalam buku ini dapat membantu dalam menghadapi tantangan yang Anda temui dalam praktik sehari-hari.

Buku sederhana ini menyajikan 5 bab yang dapat menjadi pedoman dan best practice dalam dunia kehumasan dan protokol terdiri dari Bab I pengenalan dan landasan humas dan protokol, Bab II strategi kehumasan dan protokol, Bab III etika kehumasan dan protokol, Bab IV best practice kehumasan dan protokol dan yang terakhir Bab V berbicara tentang miracle humas dan protokol di era 5.0

Semoga buku ini bermanfaat bagi kita, Saya percaya bahwa setiap langkah yang kita ambil dalam menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" adalah langkah menuju ke arah komunikasi yang lebih efektif, autentik, dan beretika. Terima kasih dan selamat menikmati "Miracle of Humas dan Protokol".

Salam hangat,

Penulis

## ABSTRAK

Karya ini menggali aspek yang mendasar dan penting dari bidang Hubungan Masyarakat (Humas) dan Protokol dalam konteks era 5.0 yang semakin terhubung dan kompleks. Bab pertama memberikan pengantar dan landasan mengenai peran yang dimainkan oleh Humas dan Protokol dalam masyarakat modern, dengan penekanan pada perubahan dan perkembangan seiring waktu. Bab kedua membahas strategi-strategi terkini dalam Humas dan Protokol yang membantu organisasi dan individu dalam mengelola komunikasi dan interaksi mereka. Bab ketiga mengulas etika yang melandasi praktik Humas dan Protokol, menyoroti pentingnya integritas dalam menjalankan tugas-tugas tersebut.

Bab keempat merinci praktik-praktik terbaik dalam bidang Humas dan Protokol, dengan studi kasus nyata dan panduan praktis yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks. Terakhir, bab kelima menghadirkan konsep "keajaiban" dalam Humas dan Protokol di era 5.0, menggambarkan bagaimana penerapan yang cerdas dari kedua bidang ini dapat menciptakan dampak yang positif dan luar biasa dalam berbagai aspek kehidupan kita saat ini.

Dalam keseluruhan, karya ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran penting Humas dan Protokol dalam mengatasi kompleksitas dunia yang terus berkembang. Dengan menjelajahi strategi, etika, praktik terbaik, dan potensi "keajaiban" dalam bidang ini, pembaca diharapkan dapat mengambil manfaat dan inspirasi untuk menghadapi tantangan masa depan dengan lebih percaya diri dan efektif.



## DAFTAR ISI

<b>PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGANTAR LP2M .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA PENULIS .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENGENALAN DAN LANDASAN HUMAS DAN</b>	
<b>PROTOKOL.....</b>	<b>1</b>
1.1 Teori Dan Model Komunikasi Kehumasan.....	1
1.2 Manajemen Komunikasi Kehumasan .....	12
1.3 Dasar-dasar Manajemen Komunikasi Kehumasan .....	30
1.4 Memahami Konsep Miracle of Humas dan Protokol....	98
1.5 Sejarah dan Perkembangan Miracle of Humas dan Protokol .....	106
1.6 Peran Penting Miracle of Humas dan Protokol dalam Komunikasi Modern.....	126
1.7 Hubungan antara Kehumasan dan Protokol .....	146
1.8 Etika dalam Praktik Miracle of Humas dan Protokol .	174
<b>BAB II STRATEGI KEHUMASAN DAN PROTOKOL .</b>	<b>187</b>
2.1 Merumuskan Pesan yang Kuat dan Menggugah dalam Protokol Resmi.....	187
2.2 Membangun Koneksi Emosional melalui Komunikasi Protokol.....	190
2.3 Memanfaatkan Media Sosial dalam Mendukung Miracle of Humas dan Protokol .....	194

2.4 Menggunakan Teknik Nara Sumber untuk Meningkatkan Efektivitas Komunikasi.....	198
2.5 Menjaga Konsistensi Pesan dalam Protokol Resmi ....	203
<b>BAB III ETIKA KEHUMASAN DAN PROTOKOL.....</b>	<b>207</b>
3.1 Mengenal Dasar-dasar Protokol Resmi.....	207
3.2 Etika dalam Komunikasi Protokol dan Pengaruhnya pada Citra .....	209
3.3 Menavigasi Situasi Sulit dengan Etika Protokol yang Tepat.....	210
3.4 Manajemen Konflik dalam Konteks Protokol Resmi .	212
3.5 Transformasi Protokol Tradisional Menuju Keterbukaan dan Inklusivitas .....	214
<b>BAB IV BEST PRACTICE KEHUMASAN DAN PROTOKOL.....</b>	<b>217</b>
4.1 Kasus Sukses: Membongkar Rahasia Keberhasilan Miracle of Humas dan Protokol .....	217
4.2 Tantangan Nyata: Menghadapi Hambatan dalam Mempraktikkan Miracle of Humas dan Protokol.....	218
4.3 Kisah Inspiratif: Peran Miracle of Humas dan Protokol dalam Transformasi Organisasi .....	220
4.4 Pendekatan Kreatif: Inovasi dalam Protokol Resmi yang Membuat Perbedaan .....	221
4.5 Menjaga Tradisi dan Menciptakan Keajaiban: Studi Kasus Berbagai Negara .....	223
<b>BAB V MIRACLE HUMAS DAN PROTOKOL DI ERA 5.0.....</b>	<b>254</b>

5.1 Arus Teknologi dan Perubahan Sosial dalam Praktik Protokol.....	254
5.2 Menciptakan Keberlanjutan dalam Pengembangan Miracle of Humas dan Protokol .....	258
5.3 Mengatasi Tantangan Etika dan Konflik dalam Praktik Protokol Modern.....	262
5.4 Peluang Baru dalam Protokol Resmi: Mengintegrasikan Aspek Digital dan Tradisional.....	264
5.5 Mendefinisikan Masa Depan Miracle of Humas dan Protokol: Wawasan dan Harapan .....	266
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>293</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>296</b>
<b>BIOGRAFI .....</b>	<b>301</b>



# **BAB I**

## **PENGENALAN DAN LANDASAN HUMAS DAN PROTOKOL**

### **1.1 Teori Dan Model Komunikasi Kehumasan**

Werner J. Severin dan James W. Tankard Jr mengatakan model membantu merumuskan teori dan menyarankan hubungan. Oleh karena hubungan antar model dengan teori begitu erat, model dicampuradukan dengan teori. Oleh karena kita memilih unsur-unsur tertentu yang kita masukkan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan. (Nababan, 2020) Model dapat berfungsi sebagai basis bagi teori yang lebih kompleks, alat untuk menjelaskan teori dan menyarankan cara-cara untuk memperbaiki konsep-konsep.

Model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Model kerangka kerja konseptual yang menggambarkan penerapan teori untuk kasus-kasus tertentu. Sebuah model membantu kita mengorganisasikan data-data sehingga dapat tersusun kerangka konseptual tentang apa yang akan diucapkan atau ditulis. Kerap kali model-model teoritis, termasuk ilmu komunikasi, digunakan untuk mengekspresikan definisi komunikasi, bahwa komunikasi adalah proses transmisi dan resepsi informasi antara manusia

melalui aktifitas encoder yang dilakukan pengirim dan decoder terhadap sinyal yang dilakukan oleh penerima.

## **1. Teori Komunikasi Kehumasan**

Teori komunikasi kehumasan adalah kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi kehumasan. Berikut ini adalah beberapa teori yang sering digunakan dalam konteks manajemen komunikasi kehumasan:

### **a. Teori Sistem**

Teori ini berfokus pada pengertian bahwa organisasi adalah sistem kompleks yang terdiri dari berbagai elemen yang saling terkait dan berinteraksi. Dalam konteks komunikasi kehumasan, teori sistem membantu dalam memahami bagaimana informasi dan pesan dikomunikasikan secara efektif antara organisasi dan publiknya. (Ichsan & SE, 2019)

Teori Sistem dalam manajemen kehumasan menyediakan kerangka kerja yang berguna untuk memahami dan mengelola hubungan antara organisasi dengan publiknya. Teori ini membantu menggambarkan dan menjelaskan bagaimana organisasi berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam sistem yang kompleks.

Dalam konteks manajemen kehumasan, teori sistem dapat diterapkan dengan cara memahami

lingkungan, artinya bahwa teori sistem akan membantu manajer kehumasan untuk memahami dan mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi hubungan organisasi dengan publiknya. Ini termasuk faktor internal dan eksternal seperti nilai-nilai, budaya, tren sosial, teknologi, dan kebijakan pemerintah. Dengan memahami lingkungan dengan baik, manajer kehumasan dapat merancang strategi komunikasi yang sesuai dan relevan. (Cangara, 2007)

Kemudian juga teori sistem menggarisbawahi pentingnya mengidentifikasi dan memahami pemangku kepentingan organisasi dalam konteks komunikasi kehumasan. *Stakeholder* dapat meliputi karyawan, konsumen, investor, media, komunitas lokal, pemerintah, dan lain sebagainya. Dengan memahami kebutuhan, kekhawatiran, dan preferensi dari setiap pemangku kepentingan, manajer kehumasan dapat merancang pesan dan strategi komunikasi yang sesuai untuk membangun hubungan yang positif.

Teori sistem juga menekankan pentingnya interaksi dan umpan balik dalam hubungan antara organisasi dan publiknya, artinya seorang manajer kehumasan perlu membangun saluran komunikasi yang efektif dengan publiknya, baik melalui media tradisional maupun platform digital. Mereka juga harus mampu mendengarkan dan merespons umpan balik

dari publik, baik itu melalui tanggapan langsung maupun analisis media dan riset pasar. Dengan demikian, organisasi dapat mengubah dan meningkatkan komunikasinya sesuai dengan kebutuhan dan preferensi publik.

Pentingnya koordinasi dan kolaborasi internal dalam manajemen kehumasan sangat perlu bekerja sama dengan berbagai departemen dan tim di dalam organisasi, seperti pemasaran, sumber daya manusia, dan manajemen operasional. Kolaborasi ini diperlukan untuk memastikan konsistensi pesan, koherensi komunikasi, dan keselarasan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan.

Teori sistem mendorong manajer kehumasan untuk memonitor dan mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi mereka secara terus-menerus. Hal ini dapat dilakukan melalui pemantauan media, survei publik, dan metrik kinerja lainnya. Dengan memahami bagaimana sistem komunikasi berfungsi dan bagaimana dampaknya terhadap publik dan organisasi, manajer kehumasan dapat membuat perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan.

Dengan menerapkan Teori Sistem dalam manajemen kehumasan, organisasi dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kompleksitas

hubungan dengan publiknya dan dapat merancang strategi komunikasi yang efektif dan berkelanjutan.

## **b. Teori Persuasi**

Teori persuasi membahas tentang bagaimana pesan-pesan komunikasi dapat mempengaruhi sikap, keyakinan, dan perilaku individu. Dalam komunikasi kehumasan, teori persuasi digunakan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang efektif dalam mempengaruhi persepsi dan tindakan publik.

Teori persuasi adalah kerangka kerja yang digunakan dalam manajemen komunikasi untuk memahami bagaimana pesan-pesan dapat mempengaruhi, mengubah, atau mempengaruhi sikap, keyakinan, dan perilaku seseorang atau kelompok. Teori ini mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang terlibat dalam proses persuasi dan memberikan wawasan tentang bagaimana pesan-pesan dapat disusun untuk mencapai hasil yang diinginkan. (Ichsan & SE, 2019)

Dalam teori ini, peran penting pengirim pesan atau komunikator merupakan pihak yang mengirim pesan bersifat persuasif. sedangkan pengirim pesan dapat berupa individu, organisasi, atau media. Keahlian, kredibilitas, dan karakteristik personalitas pengirim dapat mempengaruhi efektivitas persuasi.

Sedangkan isi atau informasi yang ingin disampaikan harus dirancang secara strategis dengan mempertimbangkan audiens yang dituju. Pesan dapat berisi argumen, fakta, statistik, testimoni, narasi, atau elemen-elemen lain yang relevan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku audiens.

Audiens dapat beragam dalam hal pengetahuan, sikap, nilai-nilai, dan pengalaman mereka. Memahami audiens secara mendalam dan mengidentifikasi kebutuhan, kekhawatiran, dan preferensi mereka adalah penting untuk merancang pesan persuasif yang relevan dan efektif.

Persuasi merupakan upaya sadar untuk mempengaruhi sikap, keyakinan, atau perilaku audiens melalui pesan persuasif. Tujuan persuasi dapat beragam, seperti mengubah sikap, meyakinkan untuk mengambil tindakan, memperkuat keyakinan yang ada, atau memperoleh dukungan untuk suatu ide atau produk.

Teknik persuasi merupakan strategi atau pendekatan yang digunakan untuk mencapai tujuan persuasi yang umum meliputi penggunaan bukti yang kuat, otoritas, daya tarik emosional, pembentukan konsensus, pemaknaan simbolik, dan pendekatan yang mengaitkan pesan dengan nilai-nilai dan kepentingan audiens.

Efek persuasi akan memberikan dampak atau respons yang dihasilkan oleh pesan persuasif pada audiens. Efek persuasi dapat bervariasi, mulai dari perubahan sikap dan keyakinan, adopsi perilaku baru, hingga pengambilan keputusan.

Dalam manajemen komunikasi, teori persuasi digunakan untuk merancang strategi komunikasi yang efektif dalam mempengaruhi dan memperoleh dukungan dari audiens. Dalam merancang pesan persuasif, manajer komunikasi perlu mempertimbangkan karakteristik audiens, membangun kredibilitas pengirim, dan menggunakan teknik persuasi yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Penting untuk dicatat bahwa teori persuasi juga menekankan pentingnya etika dalam proses persuasi. Pesan persuasif harus jujur, akurat, dan tidak memanipulasi audiens. Penerimaan dan penghargaan terhadap kebebasan dan keputusan individu juga harus menjadi pertimbangan dalam manajemen komunikasi persuasif.

### **c. Teori Agenda Setting**

Teori ini berfokus pada pengaruh media massa dalam menentukan topik dan isu yang dianggap penting oleh publik. Dalam konteks komunikasi kehumasan, teori agenda setting membantu dalam

memahami bagaimana organisasi dapat mengelola dan mempengaruhi pemberitaan media serta memasukkan pesan-pesan yang ingin disampaikan ke dalam agenda publik.

Teori Agenda Setting adalah kerangka kerja yang digunakan dalam manajemen komunikasi untuk menjelaskan bagaimana media massa dapat mempengaruhi perhatian dan pemahaman publik tentang isu-isu tertentu. Teori ini berargumen bahwa media massa memiliki kekuatan untuk menentukan agenda publik dengan memilih topik-topik yang akan dibahas dan memberikan penekanan pada topik-topik tersebut. (Ruliana & Lestari, 2019)

Agenda media mencerminkan prioritas dan fokus media dalam menyampaikan informasi kepada publik. Hal penting yang perlu disiapkan dalam teori agenda setting adalah menentukan agenda media, yaitu dengan cara membuat daftar topik atau isu yang dipilih dan diberikan perhatian oleh media massa. Media massa memilih topik apa yang akan diliput, bagaimana topik tersebut diliput, dan berapa banyak waktu dan ruang yang diberikan untuk topik tersebut dalam berita dan konten media lainnya.

Humas perlu memahami agenda media dan topik-topik yang sedang mendapat perhatian dalam media massa. Dengan memahami prioritas media,

manajer komunikasi dapat menyusun strategi untuk memasukkan pesan organisasi atau isu yang ingin disampaikan ke dalam agenda media.

Media massa dapat mempengaruhi agenda publik dengan menyoroti dan memberikan penekanan pada topik tertentu. Sehingga yang diperlukan dalam melakukan agenda publik yang merupakan topik-topik atau isu-isu yang menjadi perhatian publik secara luas. Agenda publik terbentuk melalui interaksi antara agenda media, persepsi dan interpretasi individu, serta diskusi dan interaksi sosial. (Putrie, 2015)

Membangun hubungan yang baik dengan media massa dapat membantu organisasi untuk mendapatkan perhatian dan liputan yang lebih baik. Dengan menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan jurnalis dan media massa, manajer komunikasi dapat mempengaruhi proses agenda setting dan memastikan bahwa pesan organisasi diperhatikan oleh media. (Ichsan & SE, 2019)

Adapun untuk melihat dampak dari pemberitaan media massa terhadap perhatian dan pemahaman publik adalah dengan memilih topik dan memberikan penekanan pada topik-topik tertentu, media massa dapat mempengaruhi apa yang dianggap penting oleh publik, memperkuat isu-isu tertentu, dan mengarahkan perhatian publik pada topik yang dipilih.

Framing juga merupakan cara media massa mempresentasikan isu dan mempengaruhi cara publik memahami dan menginterpretasikan isu tersebut. Framing melibatkan pemilihan sudut pandang, pemilihan kata-kata, penggunaan gambar, dan penyajian informasi yang dapat membentuk persepsi dan sikap publik terhadap isu tertentu.

Membentuk framing yang efektif dilakukan dengan memilih sudut pandang, kata-kata, dan penyajian informasi yang tepat, manajer komunikasi dapat mempengaruhi cara publik memahami dan merespons isu yang ingin disampaikan oleh organisasi.

Selain itu juga diperlukan monitoring dan respons terhadap agenda publik, humas perlu secara aktif memantau agenda publik dan perubahan dalam perhatian dan pemahaman publik. Dengan memahami agenda publik, manajer komunikasi dapat merespons dengan cepat dan efektif untuk mengatasi isu-isu yang muncul atau mengubah framing pesan organisasi.

Teori agenda setting memberikan pemahaman yang penting dalam memahami bagaimana media massa mempengaruhi perhatian dan pemahaman publik. Dengan menggunakan pengetahuan ini, humas dapat merancang strategi komunikasi yang efektif dan merespons dengan tepat terhadap agenda publik yang berkembang. (Ruliana & Lestari, 2019)

## 2. Model Komunikasi Kehumasan

Ada beberapa model komunikasi kehumasan yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan proses komunikasi dalam konteks kehumasan. Berikut ini adalah beberapa model yang umum digunakan: (Purworini, 2014)

- a. **Model Linear:** Model ini menggambarkan komunikasi kehumasan sebagai proses linier yang melibatkan pengirim (organisasi) yang menyampaikan pesan kepada penerima (publik) melalui saluran komunikasi. Model ini menekankan arus pesan satu arah dari organisasi ke publik.
- b. **Model Interaktif:** Model ini mengakui adanya interaksi antara organisasi dan publik dalam proses komunikasi. Pesan dikirim dan diterima secara saling berinteraksi, dan penerima memiliki kemampuan untuk memberikan umpan balik kepada organisasi. Model ini menekankan pentingnya dialog dan interaksi dalam komunikasi kehumasan.
- c. **Model Simetri:** Model ini menekankan pada aspek kesetaraan dan saling pengertian antara organisasi dan publik. Komunikasi dianggap sebagai proses saling memberi dan menerima informasi, di mana organisasi dan publik memiliki peran aktif dalam memahami perspektif satu sama lain. Model ini mendorong terciptanya hubungan yang seimbang dan saling menguntungkan antara organisasi dan publik.

- d. **Model Situasional:** Model ini menekankan pentingnya mempertimbangkan konteks dan situasi dalam komunikasi kehumasan. Model ini mengakui bahwa setiap situasi komunikasi memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda, sehingga strategi komunikasi yang efektif harus disesuaikan dengan situasi yang spesifik.
- e. **Model Sistemik:** Model ini melihat komunikasi kehumasan sebagai bagian dari sistem yang lebih besar, yang terdiri dari berbagai elemen yang saling terkait dan berinteraksi. Model ini mengakui bahwa komunikasi kehumasan tidak hanya melibatkan organisasi dan publik, tetapi juga melibatkan faktor lingkungan, budaya, dan sosial yang memengaruhi proses komunikasi.

Setiap model memiliki pendekatan dan fokus yang berbeda dalam memahami komunikasi kehumasan. Pilihan model yang digunakan tergantung pada konteks dan tujuan komunikasi kehumasan yang spesifik.

## **1.2 Manajemen Komunikasi Kehumasan**

Manajemen komunikasi kehumasan adalah suatu disiplin yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan komunikasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk membangun hubungan yang baik dengan publiknya. Tujuan utama dari

manajemen komunikasi kehumasan adalah mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku publik terhadap organisasi, atau layanan yang ditawarkan. (Ichsan & SE, 2019)

Manajemen komunikasi kehumasan melibatkan berbagai kegiatan seperti penyusunan pesan dan materi komunikasi, identifikasi dan analisis audiens, pemilihan saluran komunikasi yang tepat, manajemen hubungan dengan media, manajemen krisis, kegiatan promosi, dan evaluasi hasil komunikasi. Tujuan dari kegiatan-kegiatan tersebut adalah untuk membangun dan memelihara citra yang positif, membangun kepercayaan dan kesetiaan publik, serta mempengaruhi opini dan sikap publik terhadap organisasi.

Pentingnya manajemen komunikasi kehumasan terletak pada kemampuannya untuk membantu organisasi berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan secara efektif. pemangku kepentingan ini meliputi karyawan, konsumen, mitra bisnis, investor, media, pemerintah, masyarakat umum, dan masyarakat sipil. manajemen komunikasi kehumasan memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan pemangku kepentingan tersebut.

Dalam era yang serba digital saat ini, manajemen komunikasi kehumasan juga melibatkan penggunaan teknologi dan platform media sosial untuk memperluas jangkauan komunikasi dan membangun keterlibatan dengan publik. Praktisi manajemen komunikasi kehumasan perlu

memiliki pemahaman yang baik tentang dinamika komunikasi modern dan memanfaatkan alat-alat komunikasi yang relevan untuk mencapai tujuan organisasi.(Putrie, 2015)

Pengenalan manajemen komunikasi kehumasan membantu organisasi untuk memahami pentingnya komunikasi yang efektif, memahami peran strategis manajemen komunikasi kehumasan dalam mencapai tujuan organisasi, serta memberikan landasan bagi implementasi strategi komunikasi yang tepat. Dengan mengadopsi pendekatan yang terencana, strategis, dan terintegrasi, Manajemen komunikasi kehumasan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun citra yang baik, memelihara hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan, dan mencapai keberhasilan jangka panjang bagi organisasi.(Cangara, 2007)

#### 1. Definisi dan konsep dasar manajemen komunikasi kehumasan

Manajemen komunikasi kehumasan dapat didefinisikan sebagai disiplin yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan semua aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan publiknya. Tujuannya adalah untuk mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku publik terhadap organisasi, atau layanan yang ditawarkan.

## 2. Konsep dasar dalam manajemen komunikasi kehumasan meliputi

Hubungan dengan publik: manajemen komunikasi kehumasan berfokus pada upaya membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Hal ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan harapan publik serta bagaimana organisasi dapat memenuhinya.(Putrie, 2015)

Peran humas sangat penting dalam membangun hubungan yang kuat dengan publik. Berikut adalah beberapa peran utama humas dalam konteks ini:

**Komunikator:** Sebagai komunikator utama, humas bertanggung jawab untuk menyampaikan pesan organisasi kepada publik secara jelas, akurat, dan konsisten. Mereka merancang dan melaksanakan strategi komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

**Pemimpin Opini:** Humas memiliki peran penting dalam membentuk opini publik. Mereka bekerja untuk mempengaruhi persepsi dan sikap publik terhadap organisasi melalui kegiatan komunikasi yang terencana, seperti kampanye publik, kegiatan amal, dan advokasi.

**Penjaga Citra:** Salah satu peran utama humas adalah menjaga dan memperbaiki citra organisasi. Mereka merespon situasi krisis dengan cepat, memberikan informasi yang akurat, dan membangun strategi

komunikasi yang efektif untuk meminimalkan dampak negatif pada citra organisasi.

**Penghubung dengan Media:** Humas bertindak sebagai penghubung antara organisasi dan media. Mereka menjalin hubungan yang baik dengan media, menyampaikan informasi kepada wartawan, dan mengelola liputan media terkait dengan organisasi.

**Pemberi Informasi:** Humas berperan sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya bagi publik. Mereka memberikan informasi yang akurat, transparan, dan tepat waktu tentang kegiatan, program, dan perkembangan organisasi.

**Pemantau Opini Publik:** Humas juga bertugas untuk memantau opini publik tentang organisasi. Mereka mengumpulkan umpan balik, melakukan survei, dan menganalisis sentimen publik untuk memahami persepsi dan kebutuhan publik terhadap organisasi.

**Penyeimbang Kepentingan:** Dalam menjalankan tugasnya, humas juga harus mempertimbangkan kepentingan semua pemangku kepentingan. Mereka berperan sebagai mediator yang berusaha menemukan kesepakatan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam era komunikasi yang kompleks ini, membangun hubungan yang kuat dengan publik menjadi sangat penting bagi keberhasilan organisasi. Humas

memainkan peran strategis dalam mengelola hubungan ini dengan menjadi komunikator, pemimpin opini, penjaga citra, penghubung dengan media, pemberi informasi, pemantau opini publik, dan penyeimbang kepentingan. Dengan memahami dan mengelola peran ini dengan baik, humas dapat membangun hubungan yang saling percaya, memperkuat reputasi organisasi, dan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang.

**Komunikasi Efektif: Manajemen Komunikasi** Kehumasan mengedepankan komunikasi yang efektif antara organisasi dan publiknya. Komunikasi yang efektif melibatkan penyampaian pesan yang jelas, konsisten, dan relevan kepada publik dengan menggunakan saluran komunikasi yang tepat. (Ruliana & Lestari, 2019)

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian informasi, gagasan, atau pesan dengan cara yang jelas, tepat, dan dipahami oleh penerima. Tujuan dari komunikasi efektif adalah mencapai pemahaman yang baik antara pengirim dan penerima, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan direspon dengan baik.

Komunikasi efektif memerlukan keterbukaan dan kejujuran antara pengirim dan penerima pesan. Pengirim harus menyampaikan informasi dengan jujur dan terbuka, sementara penerima harus siap menerima pesan tanpa prasangka atau penghalang. (Cangara, 2007)

Pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah dipahami, harus menghindari penggunaan bahasa yang ambigu atau terlalu teknis, dan lebih memilih menggunakan bahasa yang sederhana dan sesuai dengan tingkat pemahaman penerima pesan.

Komunikasi efektif juga melibatkan kekonsistenan dalam pesan yang disampaikan. Pengirim harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan konsisten dengan pesan yang telah disampaikan sebelumnya atau dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Komunikasi bukan hanya tentang menyampaikan pesan, tetapi juga tentang mendengarkan dengan aktif. Penerima pesan harus memberikan perhatian penuh kepada pengirim, mengajukan pertanyaan jika perlu, dan merespon dengan jelas untuk menunjukkan pemahaman yang baik.

Komunikasi efektif juga melibatkan empati terhadap penerima pesan, artinya bahwa pengirim harus mencoba memahami sudut pandang, perasaan, dan kebutuhan penerima, dan menyampaikan pesan dengan cara yang memperhatikan perspektif mereka.

Komunikasi efektif juga harus mampu mempertimbangkan pemilihan media yang tepat untuk menyampaikan pesan. Terdapat berbagai media komunikasi, seperti lisan, tulisan, elektronik, atau visual,

dan pengirim harus memilih media yang paling sesuai untuk mencapai tujuan komunikasi mereka.

Komunikasi efektif melibatkan proses umpan balik antara pengirim dan penerima. Setelah pesan disampaikan, penerima harus memberikan umpan balik untuk memastikan pemahaman yang tepat dan kesesuaian dengan tujuan komunikasi.

Komunikasi efektif memainkan peran penting dalam berbagai konteks, baik dalam lingkungan pribadi, profesional, maupun organisasi. Dengan komunikasi yang efektif, hubungan dapat ditingkatkan, kesalahpahaman dapat dikurangi, dan kerja sama dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, penting bagi individu dan organisasi untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif.

Citra dan Reputasi, Manajemen komunikasi kehumasan berperan dalam membangun dan memelihara citra dan reputasi organisasi. Citra adalah persepsi yang dimiliki publik tentang organisasi, sedangkan reputasi adalah evaluasi umum mengenai integritas, kredibilitas, dan keandalan organisasi. (Ichsan & SE, 2019)

Membangun citra dan reputasi yang baik adalah suatu proses yang membutuhkan waktu dan dedikasi. Berikut ini adalah beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk membangun citra dan reputasi yang positif. Penting untuk memiliki pemahaman yang jelas tentang identitas organisasi dan nilai-nilai inti yang ingin disampaikan.

Identitas dan nilai-nilai ini akan menjadi dasar dari citra dan reputasi organisasi.

Komunikasi yang konsisten adalah kunci untuk membangun citra dan reputasi yang kuat. Pesan-pesan yang disampaikan harus konsisten dengan identitas dan nilai-nilai inti organisasi. Baik dalam komunikasi internal maupun eksternal, pastikan pesan yang disampaikan konsisten dan terus-menerus mengingatkan pada identitas dan nilai-nilai organisasi.

Memiliki Keterbukaan dan Transparansi: Transparansi adalah faktor penting dalam membangun citra dan reputasi yang baik. Menjaga keterbukaan dan transparansi dalam segala aspek organisasi akan membangun kepercayaan dan kepuasan publik. (Ichsan & SE, 2019)

Menghadapi Situasi Krisis dengan Baik: Cara organisasi mengatasi situasi krisis akan berdampak besar pada citra dan reputasi mereka. Penting untuk memiliki rencana respons krisis yang baik dan melakukan komunikasi yang efektif dalam mengatasi situasi tersebut. Transparansi, kejujuran, dan tanggap adalah kunci dalam mengelola situasi krisis dengan baik.

Menjaga Kualitas dan Keunggulan: Fokus pada kualitas produk atau layanan yang ditawarkan adalah langkah penting dalam membangun reputasi yang baik. Menjaga keunggulan dalam hal kualitas, inovasi,

pelayanan pelanggan, dan kepuasan pelanggan akan membantu memperkuat citra dan reputasi organisasi.

Mengelola hubungan yang baik dengan media dan masyarakat adalah langkah penting dalam membangun citra dan reputasi yang baik. Berkomunikasi secara proaktif dengan media, merespons dengan cepat, dan menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat akan membantu memperkuat citra dan reputasi organisasi.

Lakukan evaluasi secara berkala untuk memantau citra dan reputasi organisasi. Dengan memperhatikan umpan balik dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan, organisasi dapat terus meningkatkan citra dan reputasinya seiring waktu.

Membangun citra dan reputasi yang baik membutuhkan kesabaran, konsistensi, dan komitmen jangka panjang. Dengan melakukan langkah-langkah ini secara konsisten, organisasi dapat memperkuat citra dan reputasinya di mata publik.

Manajemen komunikasi kehumasan melibatkan perencanaan dan respons yang efektif dalam menghadapi situasi krisis. Organisasi perlu memiliki strategi komunikasi yang baik untuk mengatasi krisis dan meminimalisir dampak negatifnya terhadap citra dan reputasi.

Manajemen komunikasi kehumasan menerapkan pengukuran dan evaluasi untuk menilai keberhasilan

strategi dan program komunikasi. Hal ini melibatkan penggunaan metrik yang relevan untuk mengukur dampak komunikasi terhadap publik dan tujuan organisasi.

Definisi dan konsep dasar ini membentuk landasan bagi praktisi Manajemen komunikasi kehumasan dalam merancang dan melaksanakan program komunikasi yang efektif untuk membangun hubungan yang baik dengan publik dan mencapai tujuan organisasi. (F. Juhji et al., 2020)

### 3. Perbedaan antara manajemen komunikasi kehumasan dan *Public Relations*

Manajemen Komunikasi Kehumasan (*Public Relations Management*) dan *Public Relations* (PR) seringkali digunakan secara bergantian dan memiliki makna yang serupa. Namun, terdapat perbedaan subtil antara keduanya. Berikut adalah perbedaan antara Manajemen Komunikasi Kehumasan dan *Public Relations*.

Ruang Lingkup: Manajemen Komunikasi Kehumasan memiliki ruang lingkup yang lebih luas daripada *Public Relations*. Manajemen Komunikasi Kehumasan mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan semua aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh organisasi untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan publiknya, sedangkan *Public*

*Relations* lebih berfokus pada hubungan dengan media dan publikasi.

Orientasi: Manajemen Komunikasi Kehumasan memiliki orientasi yang lebih strategis. Ini melibatkan perencanaan jangka panjang, pengembangan strategi komunikasi, pengelolaan reputasi, dan hubungan dengan pemangku kepentingan secara menyeluruh. Sementara itu, *Public Relations* lebih berfokus pada kegiatan operasional sehari-hari dalam mempromosikan organisasi, produk, atau layanan melalui media dan saluran komunikasi lainnya.

Tujuan: Manajemen Komunikasi Kehumasan bertujuan untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya serta mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku publik terhadap organisasi. Tujuan Manajemen Komunikasi Kehumasan meliputi membangun citra dan reputasi yang baik, meningkatkan kesadaran publik, mempertahankan hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan, dan mengelola krisis komunikasi. Sementara itu, tujuan *Public Relations* lebih terfokus pada promosi dan peningkatan eksposur organisasi melalui media dan saluran komunikasi lainnya.

Peran: Manajemen Komunikasi Kehumasan melibatkan peran yang lebih luas dan strategis dalam organisasi. Manajer Komunikasi Kehumasan bertanggung

jawab untuk merancang dan melaksanakan strategi komunikasi yang mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan. Di sisi lain, *Public Relations* seringkali berperan sebagai bagian dari Manajemen Komunikasi Kehumasan, yang berfokus pada hubungan dengan media dan kegiatan promosi.

Meskipun terdapat perbedaan dalam ruang lingkup, orientasi, tujuan, dan peran, Manajemen Komunikasi Kehumasan dan *Public Relations* saling terkait dan saling melengkapi. Keduanya berkontribusi pada upaya organisasi dalam membangun hubungan yang baik dengan publik dan mencapai tujuan komunikasi yang efektif.

#### 4. Pentingnya manajemen komunikasi kehumasan dalam konteks organisasi modern

Manajemen Komunikasi Kehumasan memiliki peran yang sangat penting dalam konteks organisasi modern. Berikut adalah beberapa alasan mengapa Manajemen Komunikasi Kehumasan menjadi penting. (F. Juhji et al., 2020)

Membangun Citra dan Reputasi yang Positif: Dalam era informasi yang cepat dan mudah diakses, citra dan reputasi organisasi dapat terbentuk dengan cepat berdasarkan persepsi publik. Manajemen Komunikasi Kehumasan membantu organisasi membangun citra yang positif dan memelihara reputasi yang baik melalui

komunikasi yang konsisten, jujur, dan transparan dengan publiknya.

**Membangun Hubungan yang Baik dengan Pemangku Kepentingan:** Organisasi modern memiliki berbagai pemangku kepentingan seperti karyawan, konsumen, mitra bisnis, investor, media, dan pemerintah. Manajemen Komunikasi Kehumasan membantu memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pemangku kepentingan serta membangun hubungan yang saling menguntungkan melalui komunikasi efektif dan interaksi yang terbuka. (B. N. Juhji et al., 2020)

**Meningkatkan Kesadaran dan Pemahaman Publik:** Manajemen Komunikasi Kehumasan berperan dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman publik tentang organisasi, produk, atau layanan yang ditawarkan. Melalui strategi komunikasi yang tepat, organisasi dapat menyampaikan pesan yang relevan dan menarik bagi publiknya, sehingga membangun pengetahuan dan persepsi yang positif.

**Mengelola Krisis Komunikasi:** Ketika terjadi krisis atau situasi yang mempengaruhi citra dan reputasi organisasi, Manajemen Komunikasi Kehumasan memiliki peran penting dalam mengelola krisis komunikasi. Ini melibatkan respons yang cepat, akurat, dan terkoordinasi untuk menjaga kepercayaan publik dan meminimalisir dampak negatif terhadap organisasi.

Mendorong Keterlibatan dan Dukungan Publik: Manajemen Komunikasi Kehumasan membantu organisasi dalam mendorong keterlibatan publik dan mendapatkan dukungan untuk inisiatif, program, atau kampanye tertentu. Melalui komunikasi yang efektif dan interaksi yang terbuka, organisasi dapat membangun hubungan yang kuat dengan publiknya dan memobilisasi dukungan publik.

Mengikuti Perkembangan Teknologi dan Media Baru: Dalam era digital, organisasi perlu mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkan media baru untuk mencapai publik secara efektif. Manajemen Komunikasi Kehumasan membantu organisasi dalam memanfaatkan media sosial, platform digital, dan alat komunikasi modern lainnya untuk menyampaikan pesan kepada publik dengan lebih efisien dan efektif. (Morissan, 2014)

Dalam keseluruhan, Manajemen Komunikasi Kehumasan menjadi penting dalam konteks organisasi modern karena berperan dalam membangun citra dan reputasi yang baik, membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pemangku kepentingan, meningkatkan kesadaran dan pemahaman publik, mengelola krisis komunikasi, mendorong keterlibatan dan dukungan publik, serta mengikuti perkembangan teknologi dan media baru.

## 5. Tujuan utama dari manajemen komunikasi kehumasan

Tujuan Manajemen Komunikasi Kehumasan adalah untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya, serta mencapai tujuan komunikasi yang efektif. Berikut adalah beberapa tujuan utama dari Manajemen Komunikasi Kehumasan:

**Membangun Citra dan Reputasi yang Positif:** Manajemen Komunikasi Kehumasan bertujuan untuk membangun citra yang positif dan memelihara reputasi yang baik bagi organisasi. Dengan komunikasi yang konsisten, jujur, dan transparan, tujuan ini dapat dicapai melalui pemahaman dan memenuhi harapan publik, serta mengkomunikasikan nilai-nilai, tujuan, dan pencapaian organisasi secara efektif. (Armayanti et al., 2022)

**Meningkatkan Kesadaran Publik:** Salah satu tujuan penting dari Manajemen Komunikasi Kehumasan adalah meningkatkan kesadaran publik tentang organisasi, produk, atau layanan yang ditawarkan. Dengan menyampaikan pesan yang tepat, menarik, dan relevan kepada publik, organisasi dapat membangun pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik tentang apa yang mereka tawarkan.

**Memelihara Hubungan yang Baik dengan Pemangku Kepentingan:** Manajemen Komunikasi Kehumasan bertujuan untuk memelihara hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan organisasi, seperti

karyawan, konsumen, mitra bisnis, investor, media, dan pemerintah. Ini melibatkan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pemangku kepentingan serta berkomunikasi secara efektif untuk menjaga hubungan yang saling menguntungkan.

**Mengelola Krisis Komunikasi: Tujuan Manajemen Komunikasi Kehumasan** juga meliputi mengelola krisis komunikasi dengan baik. Ketika terjadi krisis atau situasi yang mempengaruhi citra dan reputasi organisasi, Manajemen Komunikasi Kehumasan bertujuan untuk merespons dengan cepat, akurat, dan terkoordinasi untuk meminimalisir dampak negatif terhadap organisasi dan memulihkan kepercayaan publik. (Silviani, 2020)

**Mendorong Keterlibatan Publik: Manajemen Komunikasi Kehumasan** bertujuan untuk mendorong keterlibatan publik dalam kegiatan, inisiatif, atau program organisasi. Dengan membangun hubungan yang kuat dengan publik, organisasi dapat memobilisasi dukungan, partisipasi, dan kontribusi publik yang lebih besar.

**Signifikansi Manajemen Komunikasi Kehumasan** terletak pada peran strategisnya dalam mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku publik terhadap organisasi. Berikut adalah beberapa signifikansi dari Manajemen Komunikasi Kehumasan:

**Membangun Kepercayaan dan Kepercayaan:** Dengan komunikasi yang efektif dan transparan,

Manajemen Komunikasi Kehumasan membantu organisasi membangun kepercayaan dan kepercayaan publik. Ini menjadi landasan yang penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan dan mencapai tujuan organisasi.

**Meminimalkan Konflik dan Meningkatkan Kepuasan:** Melalui Manajemen Komunikasi Kehumasan yang baik, organisasi dapat menghindari atau meminimalkan konflik dengan pemangku kepentingan. Selain itu, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan dengan memberikan informasi yang relevan, memahami kebutuhan mereka, dan merespons dengan baik terhadap masalah atau pertanyaan yang timbul.

**Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Komunikasi:** Dengan adanya Manajemen Komunikasi Kehumasan yang terstruktur dan terarah, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi mereka. Hal ini mencakup penggunaan saluran komunikasi yang tepat, penyusunan pesan yang efektif, serta pengukuran dan evaluasi hasil komunikasi untuk peningkatan yang berkelanjutan.

**Menghadapi Perubahan Lingkungan dan Tantangan Komunikasi:** Organisasi modern dihadapkan pada perubahan lingkungan yang cepat dan kompleks. Manajemen Komunikasi Kehumasan membantu

organisasi dalam menghadapi tantangan komunikasi yang timbul dari perubahan tersebut, baik dalam hal teknologi, media, maupun dinamika sosial, sehingga organisasi dapat tetap relevan dan responsif terhadap perkembangan tersebut.

Dalam keseluruhan, Manajemen Komunikasi Kehumasan memiliki tujuan yang penting dalam membangun citra dan reputasi yang positif, meningkatkan kesadaran publik, memelihara hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, mengelola krisis komunikasi, dan mendorong keterlibatan publik. Selain itu, Manajemen Komunikasi Kehumasan memiliki signifikansi dalam membangun kepercayaan dan kepercayaan, meminimalkan konflik, meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi, serta menghadapi perubahan lingkungan dan tantangan komunikasi yang terus berkembang. (Morissan, 2014)

### **1.3 Dasar-dasar Manajemen Komunikasi Kehumasan**

Dasar-dasar Manajemen Komunikasi Kehumasan melibatkan pemahaman tentang konsep, prinsip, dan elemen penting dalam mengelola komunikasi kehumasan. Berikut adalah beberapa dasar-dasar yang perlu dipahami dalam manajemen komunikasi kehumasan. (Sari, 2017)

Tujuan Komunikasi Kehumasan: Dasar utama manajemen komunikasi kehumasan adalah memiliki tujuan yang jelas dan terukur. Tujuan ini harus sejalan dengan tujuan organisasi dan dapat diukur dalam hal pencapaian citra positif, kepercayaan publik, loyalitas pemangku kepentingan, dan hasil lain yang diinginkan.

Penetapan Pemangku Kepentingan: Manajemen komunikasi kehumasan melibatkan identifikasi dan pemahaman yang mendalam tentang pemangku kepentingan organisasi. Ini termasuk pengenalan mereka, kebutuhan dan keinginan mereka, serta cara terbaik untuk berkomunikasi dengan mereka. Pengetahuan ini membantu dalam merancang pesan yang sesuai dan saluran komunikasi yang efektif.

Strategi Komunikasi: Dasar manajemen komunikasi kehumasan adalah pengembangan strategi komunikasi yang baik. Ini melibatkan penentuan pesan yang tepat, saluran komunikasi yang sesuai, dan pendekatan yang relevan untuk mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan. Strategi ini harus disesuaikan dengan pemangku kepentingan, konteks organisasi, dan situasi yang dihadapi.

Pesan dan Pesan Berimbang: Dalam manajemen komunikasi kehumasan, penting untuk menyampaikan pesan yang jelas, konsisten, dan relevan kepada pemangku kepentingan. Pesan-pesan ini harus dipersiapkan dengan hati-hati, menggambarkan nilai-nilai organisasi, dan dapat

dipahami oleh audiens target. Selain itu, penting untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan organisasi dan kepentingan pemangku kepentingan lainnya.

**Saluran Komunikasi:** Manajemen komunikasi kehumasan melibatkan pemilihan saluran komunikasi yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada pemangku kepentingan. Ini bisa meliputi media tradisional seperti pers, publikasi internal, dan siaran, serta saluran digital seperti situs web, media sosial, dan email. Pemilihan saluran komunikasi harus didasarkan pada karakteristik pemangku kepentingan dan preferensi komunikasi mereka.

**Komunikasi Krisis:** Komunikasi krisis merupakan aspek penting dalam manajemen komunikasi kehumasan. Organisasi harus memiliki rencana komunikasi krisis yang terstruktur untuk menghadapi situasi yang tak terduga atau krisis yang dapat mempengaruhi citra dan reputasi organisasi. Rencana ini melibatkan respons cepat, pengelolaan pesan yang tepat, dan transparansi dalam berkomunikasi dengan pemangku kepentingan. (Silviani, 2020)

**Evaluasi dan Pengukuran:** Dasar terakhir dalam manajemen komunikasi kehumasan adalah evaluasi dan pengukuran efektivitas komunikasi. Evaluasi ini melibatkan pengumpulan data, analisis, dan penilaian terhadap pencapaian tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Pengukuran ini membantu dalam memahami keberhasilan

komunikasi, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan menyusun strategi komunikasi yang lebih baik di masa depan.

Pemahaman tentang dasar-dasar manajemen komunikasi kehumasan membantu organisasi dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program komunikasi yang efektif. Dengan menguasai konsep ini, organisasi dapat meningkatkan citra mereka, membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan. (Agustino, 2020)

#### 1. Definisi dan Ruang Lingkup Manajemen Komunikasi Kehumasan

Manajemen Komunikasi Kehumasan adalah suatu pendekatan strategis dalam mengelola komunikasi antara organisasi dan pemangku kepentingannya (*stakeholder*) dengan tujuan membangun, memelihara, dan meningkatkan citra positif serta hubungan yang harmonis. Ini melibatkan perencanaan, implementasi, dan evaluasi komunikasi yang terkoordinasi dan terintegrasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen Komunikasi Kehumasan (*Public Relations Management*) merujuk pada proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk membangun dan memelihara

hubungan yang baik dengan publiknya. Tujuan utama dari Manajemen Komunikasi Kehumasan adalah mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku publik terhadap organisasi, produk, atau layanan yang ditawarkan. (F. Juhji et al., 2020)

Dalam konteks Manajemen Komunikasi Kehumasan, komunikasi tidak hanya sebagai alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Hal ini melibatkan pengelolaan informasi yang akurat, transparan, dan konsisten, serta penerapan strategi komunikasi yang efektif.

Manajemen Komunikasi Kehumasan mencakup berbagai kegiatan, seperti penyusunan pesan dan materi komunikasi, identifikasi dan analisis audiens, pemilihan saluran komunikasi yang tepat, pengelolaan hubungan dengan media, manajemen krisis, kegiatan promosi, dan evaluasi hasil komunikasi. Selain itu, Manajemen Komunikasi Kehumasan juga melibatkan pemahaman dan pengelolaan pemangku kepentingan (*stakeholders*) organisasi, seperti karyawan, konsumen, mitra bisnis, pemerintah, masyarakat umum, dan masyarakat sipil.

Dalam era digital dan terhubung saat ini, Manajemen Komunikasi Kehumasan juga melibatkan penggunaan teknologi dan platform media sosial untuk

memperluas jangkauan komunikasi dan membangun keterlibatan dengan publik. Manajemen Komunikasi Kehumasan memainkan peran penting dalam membentuk citra dan reputasi organisasi, membangun kepercayaan dan kesetiaan publik, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. (Suprpto, 2009)

Dalam rangka menjalankan Manajemen Komunikasi Kehumasan yang efektif, praktisi komunikasi perlu memahami dengan baik tujuan organisasi, mempelajari karakteristik dan kebutuhan audiens, mengelola informasi dengan hati-hati, berkomunikasi secara jujur dan terbuka, serta mengadopsi pendekatan strategis yang berkelanjutan dalam membangun hubungan dengan publiknya.

## 2. Ruang Lingkup Manajemen Komunikasi Kehumasan:

Ruang lingkup manajemen komunikasi kehumasan melibatkan serangkaian kegiatan yang beragam untuk mengelola komunikasi organisasi dengan pemangku kepentingan. Beberapa aspek yang termasuk dalam ruang lingkup ini meliputi: (Riinawati, 2021)

### a. Identifikasi Pemangku Kepentingan

Manajemen komunikasi kehumasan melibatkan pengidentifikasian dan pemahaman mendalam tentang pemangku kepentingan organisasi. Ini termasuk internal *stakeholders* seperti karyawan dan manajemen, serta eksternal *stakeholders* seperti pelanggan, media,

pemerintah, masyarakat, dan kelompok advokasi. Pengertian yang mendalam tentang kebutuhan, kekhawatiran, preferensi, dan sikap mereka membantu dalam merancang komunikasi yang sesuai.

b. Perencanaan Strategis

Manajemen komunikasi kehumasan memerlukan perencanaan strategis yang terarah. Ini melibatkan menetapkan tujuan komunikasi yang jelas, merumuskan pesan yang konsisten dengan nilai-nilai organisasi, dan mengembangkan strategi komunikasi yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan strategis juga mencakup pemilihan saluran komunikasi yang efektif dan penentuan metrik evaluasi.

c. Komunikasi Internal

Manajemen komunikasi kehumasan juga melibatkan komunikasi internal, yaitu komunikasi antara organisasi dan karyawan. Ini termasuk komunikasi mengenai kebijakan, perubahan organisasi, pencapaian, tujuan, dan nilai-nilai organisasi. Komunikasi internal yang efektif membantu membangun keterlibatan, kepercayaan, dan motivasi karyawan.

d. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal melibatkan interaksi organisasi dengan pemangku kepentingan eksternal

seperti pelanggan, mitra bisnis, media, pemerintah, dan masyarakat. Ini termasuk kampanye pemasaran, hubungan media, komunikasi krisis, komunikasi dengan masyarakat, serta advokasi dan kegiatan sosial tanggung jawab perusahaan.

e. Manajemen Krisis

Manajemen komunikasi kehumasan memainkan peran penting dalam mengelola komunikasi dalam situasi krisis. Ini melibatkan respons cepat, pengelolaan pesan yang akurat dan konsisten, serta transparansi dalam berkomunikasi dengan pemangku kepentingan. Komunikasi krisis yang efektif membantu meminimalkan dampak negatif dan memulihkan kepercayaan. (Suprpto, 2009)

f. Evaluasi dan Pengukuran

Evaluasi dan pengukuran efektivitas komunikasi adalah bagian integral dari manajemen komunikasi kehumasan. Ini melibatkan pengumpulan data, analisis, dan penilaian terhadap pencapaian tujuan komunikasi yang ditetapkan. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi keberhasilan, mengukur dampak komunikasi, dan mengidentifikasi area perbaikan.

Dengan memahami definisi dan ruang lingkup manajemen komunikasi kehumasan, organisasi dapat mengelola komunikasi dengan lebih efektif, membangun

hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan, dan mencapai tujuan strategis mereka.

### 3. Prinsip-prinsip Manajemen Komunikasi Kehumasan

Prinsip-prinsip Manajemen Komunikasi Kehumasan adalah panduan atau pedoman yang digunakan dalam mengelola komunikasi kehumasan dengan efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa prinsip yang relevan dalam manajemen komunikasi kehumasan (Prayitno, 2021)

**Keterbukaan (Transparansi):** Prinsip keterbukaan menekankan pentingnya memberikan informasi yang jujur, akurat, dan terbuka kepada pemangku kepentingan. Organisasi harus berkomunikasi secara transparan tentang kebijakan, keputusan, dan tindakan mereka, serta mengatasi masalah atau krisis dengan segera dan terbuka.

**Kesesuaian (*Relevance*):** Prinsip kesesuaian menekankan pentingnya menyampaikan pesan yang relevan dengan kebutuhan, kepentingan, dan ekspektasi pemangku kepentingan. Komunikasi kehumasan harus disesuaikan dengan konteks, nilai-nilai, dan preferensi audiens agar lebih efektif dan berdampak positif.

**Konsistensi (*Consistency*):** Prinsip konsistensi menekankan pentingnya menyampaikan pesan yang konsisten dalam jangka waktu yang berkelanjutan. Komunikasi kehumasan harus mempertahankan

keselarasan antara pesan yang disampaikan, tindakan organisasi, dan citra yang ingin dibangun.

*Dialog (Two-way Communication)*: Prinsip dialog menekankan pentingnya komunikasi yang saling berinteraksi antara organisasi dan pemangku kepentingan. Lebih dari sekadar menyampaikan pesan, komunikasi kehumasan harus melibatkan pemangku kepentingan dalam proses komunikasi, mendengarkan umpan balik, dan membangun hubungan dua arah yang saling menguntungkan.

*Kesesuaian Budaya (Cultural Relevance)*: Prinsip kesesuaian budaya menekankan pentingnya memahami dan menghormati budaya, norma, dan nilai-nilai pemangku kepentingan. Komunikasi kehumasan harus disesuaikan dengan budaya setempat untuk mencegah kesalahpahaman atau konflik yang dapat merusak hubungan dengan pemangku kepentingan. (Riinawati, 2021)

*Responsif (Responsiveness)*: Prinsip responsif menekankan pentingnya merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, masalah, atau pertanyaan pemangku kepentingan. Organisasi harus siap merespon secara proaktif terhadap perubahan atau situasi yang mempengaruhi pemangku kepentingan.

*Kesesuaian Media (Media Appropriateness)*: Prinsip kesesuaian media menekankan pentingnya

memilih saluran komunikasi yang sesuai dengan pemangku kepentingan dan pesan yang ingin disampaikan. Organisasi harus memahami preferensi dan kebiasaan komunikasi pemangku kepentingan untuk memilih media yang paling efektif dalam menyampaikan pesan. (Purworini, 2014)

Evaluasi dan Pembelajaran (*Evaluation and Learning*): Prinsip evaluasi dan pembelajaran menekankan pentingnya mengukur dan mengevaluasi efektivitas komunikasi kehumasan secara teratur. Dengan melakukan evaluasi, organisasi dapat memperbaiki strategi komunikasi, mengidentifikasi kesuksesan atau kegagalan, dan mempelajari pelajaran berharga untuk meningkatkan praktik komunikasi ke depan.

Menerapkan prinsip-prinsip ini dalam manajemen komunikasi kehumasan membantu organisasi membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan, memperkuat citra positif, dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

#### 4. Fungsi dan Peran Manajemen Komunikasi Kehumasan

Fungsi dan peran Manajemen Komunikasi Kehumasan melibatkan sejumlah tugas dan tanggung jawab dalam mengelola komunikasi organisasi dengan pemangku kepentingannya. Berikut adalah beberapa fungsi dan peran penting dalam manajemen komunikasi kehumasan. (Riinawati, 2021)

Membangun Citra dan Reputasi: Salah satu fungsi utama manajemen komunikasi kehumasan adalah membangun citra positif dan reputasi yang baik bagi organisasi di mata pemangku kepentingan. Ini melibatkan pengelolaan pesan dan komunikasi yang mendukung nilai-nilai, misi, dan tujuan organisasi, sehingga menciptakan citra yang positif dan kepercayaan dari pemangku kepentingan.

Mengelola Komunikasi Eksternal: Manajemen komunikasi kehumasan bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi eksternal organisasi dengan pemangku kepentingan eksternal seperti pelanggan, media, masyarakat, dan pemerintah. Ini melibatkan merancang strategi komunikasi yang efektif, menjalin hubungan yang baik dengan media, dan menyampaikan pesan yang tepat kepada pemangku kepentingan eksternal.

Komunikasi Krisis: Manajemen komunikasi kehumasan memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi dalam situasi krisis atau keadaan darurat yang dapat mempengaruhi reputasi dan kepercayaan organisasi. Ini melibatkan merespon dengan cepat, menyampaikan informasi yang akurat, dan membangun strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi krisis dan memulihkan citra organisasi. (Putrie, 2015)

Komunikasi Internal: Manajemen komunikasi kehumasan juga bertanggung jawab dalam mengelola

komunikasi internal organisasi antara manajemen dan karyawan. Ini melibatkan penyampaian informasi tentang kebijakan, perubahan organisasi, tujuan, pencapaian, serta membangun keterlibatan dan kepercayaan karyawan melalui komunikasi yang efektif.

**Pemantauan dan Analisis Media:** Manajemen komunikasi kehumasan memantau dan menganalisis media untuk memahami bagaimana organisasi dipersepsikan oleh masyarakat dan pemangku kepentingan. Ini melibatkan pemantauan liputan media, analisis sentimen, dan evaluasi dampak komunikasi organisasi dalam media. Informasi ini dapat digunakan untuk menginformasikan strategi komunikasi lebih lanjut dan mengidentifikasi peluang atau tantangan.

**Pengelolaan Krisis Komunikasi:** Manajemen komunikasi kehumasan memiliki peran dalam merencanakan dan melaksanakan strategi komunikasi dalam situasi krisis komunikasi. Ini melibatkan identifikasi risiko, pengembangan rencana respons krisis, pelatihan personel dalam menghadapi krisis, dan menyampaikan pesan yang konsisten dan terkoordinasi selama situasi darurat.

**Membangun Hubungan dengan Pemangku Kepentingan:** Manajemen komunikasi kehumasan membantu organisasi membangun hubungan yang positif dengan pemangku kepentingannya, termasuk pelanggan,

mitra bisnis, media, pemerintah, dan masyarakat umum. Ini melibatkan komunikasi terus-menerus, dialog, dan interaksi yang membangun kepercayaan dan saling pengertian.

Dengan melaksanakan fungsi dan peran ini secara efektif, manajemen komunikasi kehumasan membantu organisasi memperkuat citra dan reputasi mereka, membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

#### 5. Hubungan antara Manajemen Komunikasi Kehumasan dan Manajemen *Public Relations*

Manajemen Komunikasi Kehumasan dan Manajemen *Public Relations* (PR) saling terkait dan sering digunakan secara bergantian dalam konteks pengelolaan komunikasi organisasi. Meskipun ada perbedaan subtil antara keduanya, hubungan antara keduanya dapat dijelaskan sebagai berikut (F. Juhji et al., 2020)

Fokus dan Ruang Lingkup: Manajemen Komunikasi Kehumasan lebih berkaitan dengan komunikasi internal dan eksternal organisasi dengan pemangku kepentingannya, termasuk karyawan, pelanggan, media, pemerintah, dan masyarakat umum. Fokus utamanya adalah membangun, memelihara, dan meningkatkan citra positif organisasi serta hubungan yang

harmonis dengan pemangku kepentingan. Sementara itu, Manajemen *Public Relations* lebih fokus pada hubungan dengan media dan mengelola persepsi publik terhadap organisasi melalui strategi komunikasi yang efektif.

Strategi dan Taktik: Manajemen Komunikasi Kehumasan melibatkan perencanaan strategis dan implementasi komunikasi yang terkoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Ini meliputi identifikasi pemangku kepentingan, pengembangan pesan yang konsisten, pemilihan saluran komunikasi yang tepat, dan pengukuran efektivitas komunikasi. Di sisi lain, Manajemen *Public Relations* berfokus pada strategi untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan media serta mengelola penempatan dan penyebaran informasi untuk mempengaruhi persepsi publik tentang organisasi. (Fauzi et al., 2020)

Peran dalam Krisis: Baik Manajemen Komunikasi Kehumasan maupun Manajemen *Public Relations* memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi dalam situasi krisis. Manajemen Komunikasi Kehumasan bertanggung jawab untuk merespons secara cepat, memberikan informasi yang akurat, dan membangun strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi krisis dan memulihkan citra organisasi. Di sisi lain, Manajemen *Public Relations* berfokus pada mengelola komunikasi dengan media dan memastikan pesan yang disampaikan

selama krisis sesuai dengan strategi PR yang telah ditetapkan.

Meskipun ada perbedaan dalam fokus dan pendekatan antara Manajemen Komunikasi Kehumasan dan Manajemen *Public Relations*, keduanya bekerja secara saling terkait untuk mencapai tujuan organisasi dalam membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, memelihara reputasi, dan mengelola komunikasi organisasi secara efektif.

#### 6. Strategi Pengembangan Komunikasi Kehumasan

Strategi Pengembangan Komunikasi Kehumasan adalah rencana yang disusun untuk mengelola komunikasi organisasi dengan pemangku kepentingan secara efektif. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan dalam pengembangan komunikasi kehumasan: (Kurniasih et al., 2013)

Analisis Pemangku Kepentingan: Identifikasi dan pemahaman yang mendalam tentang pemangku kepentingan organisasi sangat penting dalam pengembangan strategi komunikasi kehumasan. Analisis ini melibatkan mengidentifikasi siapa saja yang berkepentingan dalam organisasi, kebutuhan dan ekspektasi mereka, preferensi komunikasi, serta bagaimana mereka mempengaruhi organisasi. Dengan memahami pemangku kepentingan, organisasi dapat

mengembangkan pesan dan pendekatan komunikasi yang relevan dan efektif.

**Penetapan Tujuan Komunikasi:** Menetapkan tujuan komunikasi yang jelas dan terukur adalah langkah penting dalam strategi pengembangan komunikasi kehumasan. Tujuan ini harus spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, dan terkait langsung dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Misalnya, tujuan komunikasi dapat mencakup memperkuat citra merek, meningkatkan kesadaran merek, membangun hubungan dengan pemangku kepentingan, atau mempengaruhi sikap dan perilaku.

**Penyusunan Pesan yang Konsisten:** Pengembangan pesan yang konsisten dan tepat adalah strategi penting dalam komunikasi kehumasan. Pesan-pesan ini harus mencerminkan nilai-nilai organisasi, menyampaikan informasi yang jelas dan akurat, serta relevan dengan pemangku kepentingan. Pesan-pesan ini juga harus dikomunikasikan secara konsisten melalui berbagai saluran komunikasi, baik internal maupun eksternal.

**Pemilihan Saluran Komunikasi yang Tepat:** Memilih saluran komunikasi yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada pemangku kepentingan adalah langkah penting dalam strategi pengembangan komunikasi kehumasan. Saluran komunikasi dapat mencakup media massa, media sosial, situs web, publikasi internal, acara, dan lain sebagainya. Memahami preferensi

dan kebiasaan komunikasi pemangku kepentingan akan membantu organisasi memilih saluran yang paling efektif dan efisien. (Arbi, 2016)

**Membangun Hubungan yang Berkelanjutan:** Strategi pengembangan komunikasi kehumasan juga melibatkan membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pemangku kepentingan. Hal ini melibatkan mengembangkan program komunikasi yang melibatkan pemangku kepentingan secara aktif, seperti pertemuan, forum diskusi, acara khusus, atau program kemitraan. Melalui interaksi yang terus-menerus, organisasi dapat memperkuat hubungan, membangun kepercayaan, dan memperoleh umpan balik yang berharga.

**Evaluasi dan Penyesuaian:** Strategi pengembangan komunikasi kehumasan harus melibatkan evaluasi yang teratur dan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan organisasi. Evaluasi dapat meliputi pengukuran keberhasilan komunikasi, umpan balik dari pemangku kepentingan, analisis tren komunikasi, serta pemantauan reputasi organisasi. Dari hasil evaluasi ini, organisasi dapat menyesuaikan strategi komunikasi mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Dengan menerapkan strategi pengembangan komunikasi kehumasan yang efektif, organisasi dapat membangun komunikasi yang kuat dengan pemangku

kepentingan, memperkuat citra positif, dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

a. Analisis *Stakeholder* dan Identifikasi Audiens

Analisis *Stakeholder* (pemangku kepentingan) dan Identifikasi Audiens adalah proses penting dalam manajemen komunikasi kehumasan. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diikuti untuk melakukan analisis *stakeholder* dan identifikasi audiens:

*Identifikasi Stakeholder:* Identifikasi semua pihak yang memiliki kepentingan dalam organisasi Anda. Ini bisa meliputi karyawan, pelanggan, mitra bisnis, pemegang saham, media, pemerintah, komunitas lokal, organisasi non-profit terkait, dan lain sebagainya. Buat daftar lengkap pemangku kepentingan yang relevan dengan organisasi Anda.

*Prioritaskan Stakeholder:* Setelah mengidentifikasi pemangku kepentingan, tentukan tingkat prioritas mereka. Berdasarkan kepentingan, pengaruh, dan dampak yang mereka miliki terhadap organisasi, tentukan kelompok-kelompok *stakeholder* mana yang paling penting untuk berkomunikasi.

*Analisis Stakeholder:* Lakukan analisis lebih lanjut terhadap masing-masing *stakeholder*. Pahami kebutuhan, keinginan, kekhawatiran, dan ekspektasi mereka terhadap organisasi Anda. Identifikasi masalah yang mungkin muncul, perspektif yang berbeda, dan

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hubungan dengan mereka. (Hasmawati, 2018) Tinjau juga sejauh mana *stakeholder* terlibat dalam keputusan-keputusan organisasi.

Segmentasi Audiens: Setelah menganalisis *stakeholder*, identifikasi kelompok-kelompok audiens dalam masing-masing *stakeholder*. Misalnya, karyawan dapat dibagi menjadi kelompok manajerial dan non-manajerial, pelanggan dapat dibagi berdasarkan segmen demografis atau preferensi produk, dan media dapat dibagi menjadi media cetak dan media online. Ini akan membantu dalam penyesuaian pesan dan pendekatan komunikasi yang lebih efektif.

Profil Audiens: Buat profil detail untuk setiap kelompok audiens yang diidentifikasi. Termasuk dalam profil ini adalah informasi demografis (usia, jenis kelamin, pendapatan, pendidikan), karakteristik psikografis (nilai-nilai, minat, sikap), preferensi komunikasi (saluran yang mereka gunakan, gaya komunikasi yang efektif), serta kebutuhan dan keinginan khusus yang mereka miliki.

Tujuan Komunikasi: Berdasarkan analisis *stakeholder* dan profil audiens, tentukan tujuan komunikasi yang spesifik untuk setiap kelompok audiens. Tujuan komunikasi dapat berupa

meningkatkan kesadaran merek, membangun hubungan yang lebih baik, mempengaruhi sikap dan perilaku, atau menyampaikan informasi tertentu. Pastikan tujuan komunikasi Anda terkait dengan kepentingan dan kebutuhan audiens yang relevan.

Dengan melakukan analisis *stakeholder* dan identifikasi audiens secara komprehensif, organisasi dapat mengembangkan strategi komunikasi kehumasan yang lebih terarah dan efektif. Hal ini membantu dalam menyampaikan pesan yang tepat kepada pemangku kepentingan yang relevan dan membangun hubungan yang positif dengan mereka. (Hasmawati, 2018)

#### b. Penentuan Tujuan Komunikasi Kehumasan

Penentuan tujuan komunikasi kehumasan adalah langkah penting dalam mengarahkan strategi dan aktivitas komunikasi organisasi. Tujuan tersebut haruslah jelas, terukur, relevan, dan dapat dicapai. Berikut adalah beberapa panduan untuk menentukan tujuan komunikasi kehumasan:

Identifikasi Kebutuhan dan Tantangan: Pertama-tama, identifikasi kebutuhan dan tantangan komunikasi yang dihadapi oleh organisasi. Apakah organisasi ingin meningkatkan kesadaran merek, memperbaiki citra publik, memperluas jangkauan komunikasi, memperbaiki hubungan dengan pemangku kepentingan, atau mempengaruhi sikap dan perilaku

mereka? Tinjau juga masalah atau hambatan komunikasi yang ada dan perlunya untuk mengatasinya.

**Spesifikasikan Tujuan:** Setelah mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan, spesifikasikan tujuan komunikasi kehumasan dengan jelas. Misalnya, tujuan dapat mencakup meningkatkan kesadaran merek dengan 20% dalam setahun, meningkatkan persentase pelanggan yang puas sebesar 15%, memperoleh liputan media positif di media utama, atau meningkatkan keterlibatan karyawan dalam program perusahaan.

**Ukur Ketercapaian:** Pastikan tujuan yang ditetapkan dapat diukur. Tentukan indikator kinerja kunci (*Key Performance Indicators/KPIs*) yang akan digunakan untuk mengukur kemajuan dan keberhasilan dalam mencapai tujuan komunikasi. Misalnya, pengukuran kesadaran merek melalui survei, pengukuran liputan media, survei kepuasan pelanggan, atau tingkat partisipasi dalam program internal.

**Pertimbangkan Target Waktu:** Tetapkan target waktu untuk mencapai tujuan komunikasi. Ini membantu dalam mengukur kemajuan dan memberikan kerangka waktu yang realistis untuk mencapai tujuan. Misalnya, tujuan jangka pendek dapat dicapai dalam waktu beberapa bulan, sementara tujuan

jangka panjang mungkin membutuhkan waktu beberapa tahun.

**Pertimbangkan Realitas dan Sumber Daya:** Saat menentukan tujuan komunikasi, pertimbangkan realitas organisasi dan sumber daya yang tersedia. Pastikan tujuan tersebut dapat dicapai dengan sumber daya yang ada, termasuk anggaran, tim komunikasi, infrastruktur teknologi, dan keahlian yang diperlukan. Jangan menetapkan tujuan yang terlalu tinggi atau tidak realistis yang mungkin sulit dicapai.

**Sesuaikan dengan Strategi Organisasi:** Pastikan tujuan komunikasi kehumasan sejalan dengan strategi dan tujuan organisasi secara keseluruhan. Komunikasi kehumasan harus mendukung dan memperkuat pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dengan menetapkan tujuan komunikasi kehumasan yang jelas dan terukur, organisasi dapat mengarahkan upaya komunikasi mereka, mengukur kemajuan, dan menilai keberhasilan komunikasi. Tujuan tersebut juga membantu dalam memotivasi tim komunikasi dan mengalokasikan sumber daya dengan efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan. (Kuswanti et al., 2020)

#### c. Perencanaan Strategi Komunikasi Kehumasan

Perencanaan strategi komunikasi kehumasan merupakan langkah kunci untuk mengelola dan

mengarahkan komunikasi organisasi dengan pemangku kepentingan. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diikuti dalam perencanaan strategi komunikasi kehumasan:

**Analisis Situasi:** Mulailah dengan menganalisis situasi komunikasi saat ini. Tinjau posisi organisasi dalam hal komunikasi, tantangan yang dihadapi, peluang yang ada, dan pemahaman tentang pemangku kepentingan. Identifikasi tren komunikasi terkini dan faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi. Analisis ini membantu dalam memahami konteks komunikasi dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan.

**Menetapkan Tujuan Komunikasi:** Tentukan tujuan komunikasi kehumasan yang spesifik, terukur, relevan, dan dapat dicapai. Misalnya, tujuan dapat mencakup meningkatkan kesadaran merek, membangun hubungan yang lebih baik dengan pemangku kepentingan, mempengaruhi sikap dan perilaku mereka, atau meningkatkan partisipasi dalam program organisasi. Pastikan tujuan komunikasi terkait dengan tujuan organisasi secara keseluruhan.

**Identifikasi Audiens:** Analisis pemangku kepentingan dan identifikasi audiens merupakan langkah penting dalam perencanaan strategi komunikasi kehumasan. Identifikasi kelompok-kelompok audiens yang paling relevan dengan

organisasi dan pahami kebutuhan, keinginan, dan preferensi komunikasi mereka. Buat profil audiens yang mendalam untuk memahami karakteristik mereka dan menyusun pesan yang tepat.

**Pemilihan Saluran Komunikasi:** Tentukan saluran komunikasi yang tepat untuk mencapai audiens yang ditargetkan. Saluran komunikasi dapat mencakup media massa, media sosial, situs web, publikasi internal, acara, atau komunikasi langsung. Pertimbangkan preferensi komunikasi audiens dan efektivitas saluran dalam mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan. Kombinasikan saluran komunikasi yang berbeda untuk memperluas jangkauan dan dampak.

**Pengembangan Pesan:** Buat pesan-pesan yang kuat, konsisten, dan relevan untuk disampaikan kepada audiens. Pesan-pesan ini harus mencerminkan nilai-nilai organisasi, memenuhi kebutuhan dan keinginan audiens, dan mendukung tujuan komunikasi. Pastikan pesan-pesan tersebut dapat dipahami dengan jelas dan menginspirasi audiens untuk mengambil tindakan yang diinginkan.

**Perencanaan Aktivitas Komunikasi:** Rencanakan aktivitas komunikasi yang spesifik untuk mencapai tujuan komunikasi. Tentukan waktu, anggaran, dan sumber daya yang diperlukan untuk

melaksanakan aktivitas tersebut. Aktivitas komunikasi dapat meliputi penyusunan materi komunikasi, pengelolaan acara, pelaksanaan kampanye komunikasi, atau pembuatan konten digital. Pertimbangkan pula evaluasi dan pemantauan untuk mengukur efektivitas dan memperbaiki strategi komunikasi.

**Implementasi dan Evaluasi:** Implementasikan strategi komunikasi dan lakukan evaluasi secara berkala. Monitor dan ukur kemajuan dalam mencapai tujuan komunikasi. Tinjau hasil, umpan balik, dan data evaluasi untuk mengidentifikasi keberhasilan dan area yang perlu diperbaiki. Sesuaikan strategi komunikasi jika diperlukan berdasarkan hasil evaluasi.

Perencanaan strategi komunikasi kehumasan membantu dalam mengarahkan dan mengelola komunikasi organisasi dengan efektif. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, organisasi dapat membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, memperkuat citra positif, dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

#### d. Memilih dan Mengintegrasikan Saluran Komunikasi yang Tepat

Memilih dan mengintegrasikan saluran komunikasi yang tepat adalah langkah penting dalam strategi komunikasi kehumasan. Berikut adalah

beberapa langkah yang dapat diikuti dalam memilih dan mengintegrasikan saluran komunikasi yang efektif:

**Identifikasi Audiens dan Preferensi Komunikasi:** Pahami audiens Anda dengan baik dan identifikasi preferensi komunikasi mereka. Tinjau karakteristik demografis, perilaku, dan kebiasaan komunikasi mereka. Pertimbangkan saluran komunikasi yang paling relevan dengan audiens Anda. Apakah mereka lebih aktif di media sosial, lebih menyukai konten tertulis, atau lebih cenderung mengikuti berita melalui media tradisional?

**Tinjau Kelebihan dan Kelemahan Saluran Komunikasi:** Setiap saluran komunikasi memiliki kelebihan dan kelemahan sendiri. Tinjau dan evaluasi saluran komunikasi yang berbeda untuk melihat apakah mereka sesuai dengan kebutuhan komunikasi Anda. Misalnya, media sosial dapat memberikan akses langsung ke audiens yang besar, tetapi juga dapat menjadi bising dan sulit mengelola pesan. Media tradisional mungkin mencapai audiens yang lebih luas, tetapi kecepatan responsnya lebih lambat. (Riinawati, 2021)

**Kombinasikan Saluran Komunikasi:** Gunakan pendekatan yang terpadu dengan mengkombinasikan saluran komunikasi yang berbeda. Gabungkan saluran online dan offline untuk mencapai audiens secara

komprehensif. Misalnya, kombinasikan kehadiran media sosial dengan media tradisional seperti siaran pers, iklan cetak, atau pameran. Dengan cara ini, Anda dapat memperluas jangkauan komunikasi Anda dan mencapai audiens yang beragam.

**Sesuaikan Pesan dengan Saluran Komunikasi:** Pertimbangkan karakteristik dan format saluran komunikasi yang Anda pilih dan sesuaikan pesan Anda dengan baik. Misalnya, pesan yang disampaikan melalui media sosial mungkin lebih santai dan ringkas, sementara pesan yang disampaikan melalui siaran pers harus lebih formal dan informatif. Pertimbangkan gaya komunikasi yang sesuai dengan saluran yang digunakan untuk memastikan pesan Anda efektif dan sesuai konteks.

**Evaluasi dan Pemantauan:** Lakukan evaluasi dan pemantauan terhadap saluran komunikasi yang Anda gunakan. Tinjau data dan statistik untuk melihat bagaimana setiap saluran berkinerja dalam mencapai tujuan komunikasi Anda. Identifikasi saluran yang paling efektif dan sesuaikan strategi komunikasi Anda jika diperlukan.

**Perbaiki dan Inovasi:** Perbaiki dan inovasikan strategi komunikasi Anda secara terus-menerus. Tinjau tren komunikasi terkini, perkembangan teknologi, dan perubahan preferensi audiens. Jika diperlukan,

eksplorasi saluran komunikasi baru yang muncul atau tingkatkan penggunaan saluran yang sudah ada dengan fitur-fitur baru.

Memilih dan mengintegrasikan saluran komunikasi yang tepat memungkinkan Anda untuk mencapai audiens dengan lebih efektif. Dengan memahami preferensi komunikasi audiens, mengevaluasi saluran yang tersedia, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan, Anda dapat membangun strategi komunikasi yang terpadu dan berhasil.

e. Evaluasi dan Pengukuran Keberhasilan Strategi Komunikasi Kehumasan

Evaluasi dan pengukuran keberhasilan strategi komunikasi kehumasan adalah langkah penting untuk menentukan efektivitas kampanye dan kegiatan komunikasi yang dilakukan. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diikuti dalam melakukan evaluasi dan pengukuran keberhasilan strategi komunikasi kehumasan:

Tetapkan Kriteria Pengukuran: Tentukan kriteria dan indikator yang akan digunakan untuk mengukur keberhasilan strategi komunikasi. Kriteria tersebut harus terkait dengan tujuan komunikasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, apakah tujuan komunikasi mencakup peningkatan kesadaran merek, perbaikan citra publik, peningkatan partisipasi dalam

program, atau peningkatan interaksi dengan pemangku kepentingan? Pastikan kriteria tersebut terukur dan dapat dijadikan dasar evaluasi. (B. N. Juhji et al., 2020)

**Kumpulkan Data:** Kumpulkan data yang relevan untuk mengukur keberhasilan strategi komunikasi. Ini dapat mencakup data tentang keterpaparan pesan komunikasi (misalnya, jumlah tayangan media atau jumlah pengikut media sosial), tanggapan dan interaksi dari pemangku kepentingan (misalnya, jumlah komentar atau tanggapan positif/negatif), dan dampak yang dihasilkan (misalnya, peningkatan penjualan atau tingkat partisipasi dalam program).

**Analisis Data:** Analisis data yang telah dikumpulkan untuk mengevaluasi hasil komunikasi. Tinjau data dan kaitkan dengan kriteria pengukuran yang telah ditetapkan. Identifikasi tren, pola, dan informasi berharga lainnya yang dapat membantu dalam memahami dampak dan efektivitas komunikasi.

**Tinjau Kepuasan Pemangku Kepentingan:** Melakukan survei atau wawancara dengan pemangku kepentingan untuk mengevaluasi kepuasan mereka terhadap komunikasi yang dilakukan. Pertimbangkan tanggapan, umpan balik, atau saran dari pemangku kepentingan untuk meningkatkan komunikasi ke depan.

Perbandingan dengan Tujuan Awal: Bandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan komunikasi awal yang telah ditetapkan. Tinjau apakah tujuan tersebut telah tercapai atau ada perbaikan yang signifikan. Identifikasi area yang perlu ditingkatkan atau strategi yang perlu disesuaikan berdasarkan perbandingan ini.

Pelaporan dan Komunikasi Hasil: Buat laporan yang ringkas dan informatif tentang hasil evaluasi dan pengukuran. Sampaikan laporan ini kepada tim komunikasi, manajemen, dan pemangku kepentingan terkait. Jelaskan temuan, tren, dan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

Kontinuitas Pemantauan: Evaluasi dan pengukuran keberhasilan strategi komunikasi harus menjadi proses berkelanjutan. Terus pantau dan perbaharui pengukuran secara teratur untuk melacak kemajuan, memperbaiki strategi, dan memastikan kesesuaian dengan perubahan lingkungan atau tujuan organisasi.

Dengan melakukan evaluasi dan pengukuran yang tepat, Anda dapat mengevaluasi keberhasilan strategi komunikasi kehumasan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi Anda.

## 7. Proses Pelaksanaan Komunikasi Kehumasan

Proses pelaksanaan komunikasi kehumasan melibatkan serangkaian langkah yang perlu diikuti dengan hati-hati untuk memastikan pesan yang efektif dan terkoordinasi disampaikan kepada pemangku kepentingan. Berikut adalah langkah-langkah dalam proses pelaksanaan komunikasi kehumasan (Suherman, 2020)

**Penyusunan Rencana Komunikasi:** Mulailah dengan menyusun rencana komunikasi kehumasan yang terperinci. Rencana ini harus mencakup tujuan komunikasi, audiens target, pesan yang akan disampaikan, saluran komunikasi yang akan digunakan, jadwal pelaksanaan, dan pengukuran keberhasilan. Rencana ini menjadi panduan untuk melaksanakan komunikasi dengan terarah.

**Persiapan Materi Komunikasi:** Siapkan materi komunikasi yang akan digunakan, termasuk teks siaran pers, konten media sosial, artikel, brosur, dan presentasi. Pastikan materi tersebut sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan dilengkapi dengan informasi yang akurat dan relevan.

**Pemilihan Saluran Komunikasi:** Pilih saluran komunikasi yang sesuai dengan audiens target dan tujuan komunikasi. Saluran tersebut dapat mencakup media massa (TV, radio, surat kabar), media sosial, publikasi internal, acara langsung, atau saluran komunikasi khusus

seperti blog atau podcast. Pertimbangkan preferensi komunikasi audiens dan efektivitas saluran dalam mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

**Implementasi Komunikasi:** Lakukan implementasi komunikasi sesuai dengan rencana yang telah disusun. Sampaikan pesan melalui saluran yang dipilih dengan cara yang jelas, konsisten, dan tepat. Pastikan pesan disampaikan dengan gaya yang sesuai dengan tujuan komunikasi dan karakteristik audiens.

**Interaksi dan Respons:** Aktif terlibat dalam interaksi dengan pemangku kepentingan. Respon dan tanggapilah pertanyaan, umpan balik, atau komentar dari audiens dengan cepat dan profesional. Berikan informasi yang dibutuhkan atau klarifikasi yang diperlukan. Gunakan interaksi ini sebagai kesempatan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pemangku kepentingan.

**Evaluasi dan Pemantauan:** Lakukan evaluasi dan pemantauan terhadap pelaksanaan komunikasi. Tinjau respons, umpan balik, dan data pengukuran keberhasilan. Identifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan dan perbaiki strategi komunikasi jika diperlukan. Tinjau keberhasilan dalam mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan.

**Pembaruan dan Perbaikan:** Berdasarkan hasil evaluasi, lakukan pembaruan dan perbaikan dalam strategi

komunikasi kehumasan. Perhatikan tren komunikasi terkini, umpan balik pemangku kepentingan, atau perubahan dalam lingkungan organisasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi ke depan.

Dengan mengikuti proses pelaksanaan komunikasi kehumasan ini, organisasi dapat memastikan pesan yang efektif disampaikan kepada pemangku kepentingan dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

a. Penyusunan Pesan Kehumasan yang Efektif

Penyusunan pesan kehumasan yang efektif membutuhkan perencanaan dan pemikiran yang matang. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diikuti untuk menyusun pesan kehumasan yang efektif:

**Pahami Tujuan Komunikasi:** Tentukan tujuan komunikasi yang ingin dicapai dengan pesan kehumasan. Apakah Anda ingin meningkatkan kesadaran merek, memperbaiki citra publik, menyampaikan informasi penting, atau mengajak tindakan tertentu? Memahami tujuan akan membantu Anda menyusun pesan yang relevan dan fokus.

**Identifikasi Audiens Target:** Kenali audiens target yang akan menerima pesan kehumasan. Pahami karakteristik, kebutuhan, dan preferensi komunikasi mereka. Pertimbangkan bahasa, gaya, dan saluran komunikasi yang paling sesuai dengan audiens untuk menyampaikan pesan dengan efektif.

Fokus pada Nilai dan Manfaat: Sampaikan nilai dan manfaat yang relevan dengan audiens. Jelaskan bagaimana pesan kehumasan tersebut dapat memberikan nilai tambah atau memenuhi kebutuhan mereka. Berikan informasi yang bermanfaat, solusi, atau keuntungan yang dapat diperoleh oleh audiens.

Gunakan Bahasa yang Sederhana dan Menarik: Gunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak terlalu teknis. Hindari penggunaan jargon atau istilah yang rumit. Sampaikan pesan dengan gaya yang menarik dan mudah diterima oleh audiens. Gunakan contoh konkret atau cerita yang relevan untuk memperkuat pesan.

Jaga Konsistensi dan Keselarasan: Pastikan pesan kehumasan konsisten dengan nilai, identitas, dan citra organisasi. Harmonisasikan pesan dengan pesan komunikasi lainnya yang telah disampaikan sebelumnya. Jaga keselarasan antara pesan kehumasan dengan pesan organisasi secara keseluruhan.

Sederhanakan dan Fokuskan Pesan: Sederhanakan pesan kehumasan agar mudah diingat dan dipahami oleh audiens. Fokuskan pesan pada inti yang paling penting dan hindari kelebihan informasi yang membingungkan. Sampaikan pesan dengan jelas dan singkat untuk meningkatkan daya tangkap audiens.

Gunakan Bukti dan Data Pendukung: Kuatkan pesan kehumasan dengan bukti dan data yang relevan. Sampaikan fakta, statistik, atau hasil penelitian yang mendukung pesan yang Anda sampaikan. Penggunaan data dapat meningkatkan kredibilitas dan meyakinkan audiens tentang kebenaran pesan yang disampaikan. (B. N. Juhji et al., 2020)

Uji Pesan: Sebelum menyampaikan pesan kehumasan secara luas, uji pesan dengan sekelompok audiens terpilih. Berikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan umpan balik dan tanggapan. Hal ini akan membantu Anda mengidentifikasi kelemahan atau kebingungan dalam pesan, sehingga dapat dilakukan perbaikan sebelum pesan disampaikan secara luas.

Perbarui dan Sesuaikan: Tetapkan pesan kehumasan sebagai proses yang dinamis. Sesuaikan pesan dengan perkembangan dan perubahan dalam lingkungan atau kondisi organisasi. Perbarui pesan secara berkala untuk menjaga relevansi dan efektivitasnya.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, Anda dapat menyusun pesan kehumasan yang efektif dan dapat mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

#### b. Penyusunan Materi dan Konten Komunikasi Kehumasan

Penyusunan materi dan konten komunikasi kehumasan membutuhkan perencanaan yang matang dan pemikiran strategis. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diikuti dalam proses tersebut:

**Tentukan Tujuan Komunikasi:** Pahami tujuan komunikasi kehumasan yang ingin dicapai dengan materi atau konten yang akan disusun. Tujuan dapat berupa peningkatan kesadaran, perubahan sikap, pemahaman informasi, atau ajakan tindakan. Memahami tujuan akan membantu dalam menentukan fokus dan pesan yang tepat.

**Kenali Audiens Target:** Identifikasi audiens target yang akan menerima materi atau konten komunikasi. Pahami karakteristik, kebutuhan, dan preferensi komunikasi mereka. Hal ini akan membantu dalam menyusun materi yang relevan dan menarik bagi audiens tersebut.

**Riset dan Kumpulkan Informasi:** Lakukan riset dan kumpulkan informasi yang diperlukan untuk menyusun materi komunikasi. Sumber informasi dapat berupa data internal organisasi, hasil penelitian, laporan industri, atau wawancara dengan ahli. Pastikan informasi yang dikumpulkan akurat, terpercaya, dan relevan dengan tujuan komunikasi.

**Pilih Format dan Gaya yang Sesuai:** Tentukan format yang paling sesuai untuk menyampaikan pesan

komunikasi. Misalnya, apakah itu teks siaran pers, artikel, infografis, video, atau presentasi. Selain itu, sesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik audiens dan pesan yang ingin disampaikan. Pastikan gaya komunikasi yang dipilih sesuai dengan nilai, identitas, dan citra organisasi.

**Sederhanakan dan Jelaskan Pesan:**  
Sederhanakan pesan agar mudah dipahami oleh audiens. Gunakan bahasa yang jelas, sederhana, dan tidak terlalu teknis. Hindari penggunaan jargon atau istilah yang mungkin membingungkan. Jelaskan pesan dengan cara yang singkat, padat, dan jelas agar audiens dapat dengan mudah mengerti inti dari pesan tersebut.

**Gunakan Konten Visual yang Menarik:**  
Gunakan elemen visual seperti gambar, grafik, atau infografis untuk memperkuat pesan komunikasi. Konten visual yang menarik dapat membantu meningkatkan daya tarik dan daya ingat audiens. Pastikan konten visual tersebut relevan dengan pesan yang ingin disampaikan dan mudah dipahami. (Badri, 2011b)

**Gunakan Cerita dan Kasus Studi:** Sertakan cerita atau kasus studi yang relevan untuk menjelaskan dan memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Cerita atau kasus studi dapat membuat materi lebih menarik, relevan, dan dapat dipahami oleh audiens. Gunakan

contoh nyata yang dapat menggambarkan nilai atau manfaat yang ingin disampaikan.

**Pertimbangkan Saluran Komunikasi yang Digunakan:** Sesuaikan materi atau konten dengan saluran komunikasi yang akan digunakan. Misalnya, jika materi akan disebarakan melalui media sosial, pastikan konten disesuaikan dengan format dan karakteristik media sosial tersebut. Jika akan digunakan dalam presentasi, pastikan konten sesuai dengan konteks dan kebutuhan presentasi.

**Uji dan Evaluasi Materi:** Sebelum menyebarkan materi secara luas, uji materi kepada sekelompok audiens terpilih. Berikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan umpan balik dan tanggapan. Evaluasi materi berdasarkan umpan balik yang diterima dan lakukan perbaikan jika diperlukan. Pastikan materi komunikasi yang disusun telah mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, Anda dapat menyusun materi dan konten komunikasi kehumasan yang efektif, relevan, dan menarik bagi audiens target.

#### c. Pelaksanaan Kampanye Komunikasi Kehumasan

Pelaksanaan kampanye komunikasi kehumasan melibatkan serangkaian kegiatan yang terkoordinasi dan terarah. Berikut adalah beberapa langkah yang

perlu dipertimbangkan dalam pelaksanaan kampanye komunikasi kehumasan:

**Perencanaan Kampanye:** Mulailah dengan menyusun rencana kampanye komunikasi kehumasan yang terperinci. Tentukan tujuan kampanye, audiens target, pesan utama, strategi komunikasi, saluran yang akan digunakan, jadwal pelaksanaan, dan metrik pengukuran keberhasilan. Rencana kampanye ini akan menjadi panduan dalam pelaksanaan dan evaluasi.

**Konsistensi Pesan:** Pastikan pesan yang disampaikan dalam kampanye konsisten dengan nilai, identitas, dan citra organisasi. Pesan harus jelas, terfokus, dan mudah dipahami oleh audiens. Jaga keselarasan pesan di berbagai saluran komunikasi yang digunakan dalam kampanye.

**Penyesuaian Saluran Komunikasi:** Pilih saluran komunikasi yang tepat untuk mencapai audiens target. Saluran tersebut dapat mencakup media massa (TV, radio, surat kabar), media sosial, publikasi internal, acara langsung, atau saluran komunikasi khusus seperti blog atau podcast. Sesuaikan saluran dengan karakteristik audiens dan preferensi komunikasi mereka.

**Pembuatan Konten Kreatif:** Buat konten komunikasi yang menarik dan kreatif untuk kampanye. Gunakan konten visual, cerita, gambar, video, atau

elemen kreatif lainnya untuk meningkatkan daya tarik dan daya ingat pesan. Konten yang kreatif dapat membantu menarik perhatian audiens dan membuat mereka lebih terlibat.

**Penjadwalan dan Pelaksanaan:** Tentukan jadwal pelaksanaan kampanye dan pastikan setiap tahapan dilakukan sesuai dengan rencana. Koordinasikan tim yang terlibat dalam kampanye, termasuk tim kreatif, tim pemasaran, dan tim komunikasi. Pastikan setiap langkah dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan kampanye.

**Interaksi dan Respons:** Aktif terlibat dalam interaksi dengan audiens selama kampanye berlangsung. Tanggapi pertanyaan, umpan balik, atau komentar dari audiens dengan cepat dan profesional. Berikan informasi tambahan yang dibutuhkan atau klarifikasi jika diperlukan. Manfaatkan interaksi ini untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan audiens.

**Evaluasi dan Pemantauan:** Lakukan evaluasi dan pemantauan terhadap kemajuan kampanye. Tinjau metrik pengukuran keberhasilan yang telah ditetapkan dalam rencana kampanye. Amati respons, umpan balik, dan tingkat keterlibatan audiens. Identifikasi kekuatan dan kelemahan kampanye serta lakukan perbaikan jika diperlukan.

Penyebaran Hasil dan Pembelajaran: Setelah kampanye selesai, bagikan hasil dan pembelajaran kepada tim dan pemangku kepentingan. Evaluasi keberhasilan kampanye, pelajari pelajaran yang dapat diterapkan di masa mendatang, dan identifikasi area perbaikan. Proses ini akan membantu dalam pengembangan kampanye komunikasi kehumasan yang lebih efektif di masa depan.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, pelaksanaan kampanye komunikasi kehumasan dapat dilakukan secara terorganisir, efektif, dan menghasilkan dampak yang diinginkan pada audiens dan pemangku kepentingan.

#### d. Manajemen Krisis dan Komunikasi Darurat

Pelaksanaan kampanye komunikasi kehumasan melibatkan serangkaian kegiatan yang terkoordinasi dan terarah. Berikut adalah beberapa langkah yang perlu dipertimbangkan dalam pelaksanaan kampanye komunikasi kehumasan (Silviani, 2020)

Perencanaan Kampanye: Mulailah dengan menyusun rencana kampanye komunikasi kehumasan yang terperinci. Tentukan tujuan kampanye, audiens target, pesan utama, strategi komunikasi, saluran yang akan digunakan, jadwal pelaksanaan, dan metrik pengukuran keberhasilan. Rencana kampanye ini akan menjadi panduan dalam pelaksanaan dan evaluasi.

**Konsistensi Pesan:** Pastikan pesan yang disampaikan dalam kampanye konsisten dengan nilai, identitas, dan citra organisasi. Pesan harus jelas, terfokus, dan mudah dipahami oleh audiens. Jaga keselarasan pesan di berbagai saluran komunikasi yang digunakan dalam kampanye.

**Penyesuaian Saluran Komunikasi:** Pilih saluran komunikasi yang tepat untuk mencapai audiens target. Saluran tersebut dapat mencakup media massa (TV, radio, surat kabar), media sosial, publikasi internal, acara langsung, atau saluran komunikasi khusus seperti blog atau podcast. Sesuaikan saluran dengan karakteristik audiens dan preferensi komunikasi mereka.

**Pembuatan Konten Kreatif:** Buat konten komunikasi yang menarik dan kreatif untuk kampanye. Gunakan konten visual, cerita, gambar, video, atau elemen kreatif lainnya untuk meningkatkan daya tarik dan daya ingat pesan. Konten yang kreatif dapat membantu menarik perhatian audiens dan membuat mereka lebih terlibat.

**Penjadwalan dan Pelaksanaan:** Tentukan jadwal pelaksanaan kampanye dan pastikan setiap tahapan dilakukan sesuai dengan rencana. Koordinasikan tim yang terlibat dalam kampanye, termasuk tim kreatif, tim pemasaran, dan tim komunikasi. Pastikan setiap

langkah dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan kampanye.

**Interaksi dan Respons:** Aktif terlibat dalam interaksi dengan audiens selama kampanye berlangsung. Tanggapi pertanyaan, umpan balik, atau komentar dari audiens dengan cepat dan profesional. Berikan informasi tambahan yang dibutuhkan atau klarifikasi jika diperlukan. Manfaatkan interaksi ini untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan audiens.

**Evaluasi dan Pemantauan:** Lakukan evaluasi dan pemantauan terhadap kemajuan kampanye. Tinjau metrik pengukuran keberhasilan yang telah ditetapkan dalam rencana kampanye. Amati respons, umpan balik, dan tingkat keterlibatan audiens. Identifikasi kekuatan dan kelemahan kampanye serta lakukan perbaikan jika diperlukan.

**Penyebaran Hasil dan Pembelajaran:** Setelah kampanye selesai, bagikan hasil dan pembelajaran kepada tim dan pemangku kepentingan. Evaluasi keberhasilan kampanye, pelajari pelajaran yang dapat diterapkan di masa mendatang, dan identifikasi area perbaikan. Proses ini akan membantu dalam pengembangan kampanye komunikasi kehumasan yang lebih efektif di masa depan.

Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, pelaksanaan kampanye komunikasi kehumasan dapat dilakukan secara terorganisir, efektif, dan menghasilkan dampak yang diinginkan pada audiens dan pemangku kepentingan.

e. Manajemen Media dan Hubungan dengan Pers

Manajemen media dan hubungan dengan pers merupakan komponen penting dalam strategi komunikasi kehumasan. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam manajemen media dan hubungan dengan pers (Morissan, 2014)

**Identifikasi Media yang Relevan:** Kenali media yang relevan dengan industri atau sektor Anda. Identifikasi media massa, surat kabar, majalah, stasiun televisi, radio, dan outlet media online yang memiliki audiens yang sesuai dengan target komunikasi Anda.

**Bangun Hubungan dengan Jurnalis:** Ciptakan hubungan yang baik dengan jurnalis yang meliput bidang atau topik yang relevan dengan organisasi Anda. Ajak mereka untuk pertemuan, acara, atau kunjungan ke kantor Anda. Jalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan memberikan akses informasi, wawancara dengan ahli, atau konten eksklusif kepada mereka.

**Penyiapan Materi Pers:** Persiapkan materi pers yang informatif dan menarik. Ini dapat berupa siaran

pers, rilis berita, pernyataan resmi, atau bahan pendukung lainnya. Pastikan materi pers tersebut mengandung informasi yang relevan, jelas, dan mudah dipahami oleh jurnalis. Sertakan kontak yang bisa dihubungi untuk pertanyaan lebih lanjut.

**Pengelolaan Acara Pers:** Jika Anda mengadakan acara pers, seperti konferensi pers, peluncuran produk, atau acara khusus, pastikan untuk melakukan persiapan yang matang. Siapkan pidato atau presentasi yang komprehensif, persiapkan bahan-bahan visual, dan atur ruang pertemuan dengan baik. Pastikan untuk memberikan waktu yang cukup bagi jurnalis untuk bertanya dan menjawab pertanyaan mereka dengan jelas dan jujur.

**Responsif terhadap Permintaan Media:** Tanggapi permintaan media dengan cepat dan responsif. Jika seorang jurnalis meminta informasi tambahan, wawancara, atau komentar, berikan tanggapan yang tepat waktu. Jaga komunikasi terbuka dengan media dan tetap siap memberikan informasi yang dibutuhkan.

**Monitoring dan Evaluasi Liputan Media:** Lacak dan pantau liputan media tentang organisasi Anda. Gunakan layanan pemantauan media untuk mengetahui apa yang dikatakan oleh media tentang organisasi Anda dan bagaimana pesan Anda disampaikan.

Evaluasi liputan media tersebut dan cari peluang untuk memperbaiki pesan dan strategi komunikasi kehumasan Anda.

**Krisis dan Manajemen Kedaruratan:** Siapkan rencana respons media yang efektif untuk menghadapi situasi krisis atau darurat. Identifikasi juru bicara resmi yang akan memberikan pernyataan resmi dalam situasi darurat dan pastikan tim Anda siap untuk merespons dengan cepat dan tepat.

**Keterbukaan dan Transparansi:** Penting untuk menjaga keterbukaan dan transparansi dalam hubungan dengan media. Sediakan informasi yang akurat, jujur, dan tepat waktu. Jangan menyembunyikan informasi yang penting atau menghindari pertanyaan yang sulit. Keterbukaan akan membantu membangun kepercayaan dengan media dan masyarakat.

Dengan melaksanakan langkah-langkah tersebut, Anda dapat mengelola media dengan efektif dan membangun hubungan yang baik dengan pers. Ini akan membantu memperkuat citra dan reputasi organisasi Anda melalui liputan media yang positif dan berimbang.

## 8. Komunikasi Kehumasan Internal

Komunikasi kehumasan internal memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Berikut

adalah beberapa alasan mengapa komunikasi kehumasan internal sangat penting. (F. Juhji et al., 2020)

**Informasi yang Akurat dan Konsisten:** Komunikasi kehumasan internal memastikan bahwa informasi yang relevan dan akurat disampaikan kepada karyawan. Hal ini membantu menghindari rumor, spekulasi, dan kesalahpahaman yang dapat merusak budaya kerja dan kinerja organisasi. Dengan komunikasi yang konsisten, karyawan dapat memiliki pemahaman yang jelas tentang visi, misi, tujuan, kebijakan, dan prosedur organisasi.

**Penguatan Budaya Organisasi:** Komunikasi kehumasan internal berperan dalam memperkuat budaya organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, nilai-nilai, norma, dan budaya organisasi dapat diartikulasikan dan dipromosikan kepada karyawan. Hal ini membantu menciptakan kesatuan, identitas, dan keselarasan di antara anggota organisasi.

**Keterlibatan dan Partisipasi Karyawan:** Komunikasi kehumasan internal yang baik mendorong keterlibatan dan partisipasi karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai dan didengar, mereka cenderung lebih termotivasi, berkomitmen, dan berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang terbuka dan transparan juga memungkinkan karyawan untuk memberikan masukan, saran, atau ide-ide yang dapat memperbaiki proses kerja dan inovasi.

Pemahaman tentang Perubahan dan Keputusan: Komunikasi kehumasan internal memainkan peran penting dalam menyampaikan perubahan organisasi dan keputusan manajemen kepada karyawan. Dalam situasi perubahan, seperti restrukturisasi, penggabungan, atau perubahan strategis, komunikasi yang jelas dan tepat waktu membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan adaptasi, dan membangun kepercayaan dalam proses perubahan.

Meningkatkan Kualitas Hubungan Kerja: Komunikasi kehumasan internal yang baik memperkuat hubungan antara manajemen dan karyawan. Melalui komunikasi yang terbuka, karyawan merasa didengar, dihargai, dan dianggap penting. Ini menciptakan lingkungan kerja yang positif, kolaboratif, dan membangun hubungan yang baik antar tim dan antar departemen.

Meningkatkan Produktivitas dan Kinerja: Komunikasi kehumasan internal yang efektif dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Ketika karyawan memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan, harapan, dan arah organisasi, mereka dapat mengarahkan energi dan usaha mereka dengan lebih baik. Komunikasi yang terbuka dan transparan juga membantu mengurangi hambatan komunikasi,

meningkatkan kolaborasi, dan mempercepat pengambilan keputusan.

Secara keseluruhan, komunikasi kehumasan internal memainkan peran yang krusial dalam membangun hubungan yang kuat antara manajemen dan karyawan, meningkatkan keterlibatan dan partisipasi karyawan, serta menciptakan budaya kerja yang sehat dan produktif.

#### a. Pentingnya Komunikasi Kehumasan Internal

Komunikasi kehumasan internal memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Berikut adalah beberapa alasan mengapa komunikasi kehumasan internal sangat penting. (Prayitno, 2021)

**Pengaruh pada Budaya Organisasi:** Komunikasi kehumasan internal membantu membangun dan memperkuat budaya organisasi. Dengan mengkomunikasikan nilai-nilai, tujuan, dan norma organisasi kepada karyawan, komunikasi kehumasan internal membantu menciptakan lingkungan kerja yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Budaya yang kuat dan positif dapat membentuk perilaku karyawan, memotivasi mereka, dan meningkatkan kepuasan kerja.

**Pengaruh pada Keterlibatan Karyawan:** Komunikasi kehumasan internal yang efektif mendorong keterlibatan karyawan. Ketika karyawan

merasa didengar, diakui, dan diberi informasi yang relevan, mereka cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Komunikasi kehumasan internal yang baik memastikan karyawan memiliki pemahaman yang jelas tentang strategi organisasi, tujuan, dan harapan yang memungkinkan mereka untuk berkontribusi secara efektif.

**Mengatasi Perubahan Organisasi: Komunikasi kehumasan internal memiliki peran penting dalam mengatasi perubahan organisasi.** Ketika ada perubahan dalam struktur, kebijakan, atau proses organisasi, komunikasi yang baik membantu mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang mungkin dirasakan oleh karyawan. Dengan memberikan informasi yang jelas, mengkomunikasikan alasan di balik perubahan, dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan pendapat mereka, komunikasi kehumasan internal dapat membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dan memfasilitasi adaptasi yang lebih baik.

**Meningkatkan Kolaborasi dan Tim Kerja: Komunikasi kehumasan internal yang efektif mendorong kolaborasi dan kerja tim yang baik.** Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, karyawan dapat berbagi informasi, ide, dan pengetahuan dengan rekan kerja mereka. Ini mendorong kolaborasi

antardepartemen, inovasi, dan meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas.

**Memperkuat Kepemimpinan:** Komunikasi kehumasan internal juga membantu memperkuat kepemimpinan dalam organisasi. Karyawan membutuhkan arahan dan inspirasi dari manajemen untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi kehumasan internal yang baik memungkinkan para pemimpin untuk menyampaikan visi, memotivasi karyawan, memberikan umpan balik, dan membangun hubungan yang baik dengan tim mereka.

**Meningkatkan Citra Perusahaan:** Komunikasi kehumasan internal juga berdampak pada citra perusahaan di mata karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai, didukung, dan diberi informasi yang jelas, mereka cenderung memiliki pandangan positif tentang perusahaan. Hal ini dapat berdampak pada loyalitas karyawan, retensi, dan reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang baik.

Secara keseluruhan, komunikasi kehumasan internal merupakan fondasi yang penting dalam membangun budaya organisasi yang kuat, meningkatkan keterlibatan karyawan, mengatasi perubahan, meningkatkan kolaborasi, memperkuat kepemimpinan, dan meningkatkan citra perusahaan.

b. Membangun Budaya Organisasi yang Komunikatif

Membangun budaya organisasi yang komunikatif adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, kolaboratif, dan produktif. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat Anda ambil untuk membangun budaya organisasi yang komunikatif:

**Memperkuat Keterbukaan:** Penting untuk menciptakan lingkungan yang mendorong keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi. Dorong karyawan untuk berbagi gagasan, pendapat, dan masukan mereka secara bebas tanpa takut dikritik atau diabaikan. Pastikan bahwa saluran komunikasi terbuka dan aksesibel, sehingga karyawan merasa nyaman dalam menyampaikan ide-ide mereka.

**Memfasilitasi Komunikasi Timbal Balik:** Komunikasi yang efektif melibatkan tidak hanya memberikan informasi kepada karyawan, tetapi juga mendengarkan dengan saksama dan memberikan umpan balik. Aktif meminta masukan dan pendapat dari karyawan, dan tanggapilah dengan serius. Ini akan mendorong rasa memiliki, meningkatkan kualitas komunikasi, dan membangun hubungan yang kuat.

**Memperkuat Komunikasi Lintas Departemen:** Komunikasi yang efektif tidak hanya terjadi dalam departemen atau tim, tetapi juga melintasi batas-batas

departemen. Dorong kolaborasi antardepartemen dan berbagi informasi secara teratur. Ini akan membantu mengurangi silo mentalitas dan meningkatkan pemahaman yang holistik tentang organisasi.

**Memprioritaskan Komunikasi Face-to-Face:** Meskipun teknologi telah memfasilitasi komunikasi jarak jauh, penting untuk tidak melupakan nilai komunikasi langsung tatap muka. Sediakan waktu dan kesempatan untuk pertemuan tatap muka, diskusi, dan presentasi. Komunikasi nonverbal dan interaksi langsung dapat membantu membangun kepercayaan dan memahami lebih baik.

**Menggunakan Saluran Komunikasi yang Beragam:** Menggunakan berbagai saluran komunikasi membantu memastikan pesan disampaikan dengan cara yang paling efektif dan dapat diakses oleh semua karyawan. Selain email, pertemuan, dan papan pengumuman, pertimbangkan untuk menggunakan platform digital seperti intranet perusahaan, grup diskusi online, atau aplikasi komunikasi internal untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan kolaboratif.

**Mendorong Komunikasi Horizontal dan Vertikal:** Komunikasi tidak hanya harus mengalir dari atas ke bawah, tetapi juga horizontal dan vertikal. Dorong karyawan untuk berkomunikasi secara

horizontal antardepartemen, tim, dan rekan kerja seajar. Selain itu, berikan kesempatan bagi karyawan untuk berkomunikasi dengan manajemen secara vertikal, baik melalui jalur formal maupun informal.

Mengutamakan Keterampilan Komunikasi: Selain membangun budaya komunikatif, penting untuk memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi kepada karyawan. Ini dapat mencakup pelatihan dalam presentasi, negosiasi, mendengarkan aktif, atau komunikasi lintas budaya. Keterampilan komunikasi yang kuat akan membantu karyawan berkomunikasi dengan lebih efektif dan memperkuat budaya komunikatif secara keseluruhan.

Membangun budaya organisasi yang komunikatif membutuhkan komitmen dan konsistensi dari semua tingkatan dalam organisasi. Dengan memprioritaskan komunikasi yang terbuka, transparansi, dan kolaboratif, Anda dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dan produktif.

#### c. Saluran Komunikasi Internal yang Efektif

Menggunakan saluran komunikasi internal yang efektif sangat penting untuk memastikan informasi dapat disampaikan dengan tepat dan diterima dengan baik oleh karyawan. Berikut adalah beberapa saluran

komunikasi internal yang efektif yang dapat Anda pertimbangkan:

**Rapat atau Pertemuan Tatap Muka:** Pertemuan tatap muka adalah saluran komunikasi langsung yang efektif untuk berbagi informasi, memfasilitasi diskusi, dan membangun interaksi antara karyawan. Rapat tim, rapat departemen, atau rapat perusahaan dapat digunakan untuk menyampaikan pembaruan, strategi, tujuan, atau masalah yang relevan.

**Surel dan Pesan Elektronik:** Surel adalah saluran komunikasi tertulis yang efisien dan dapat diarsipkan. Dengan menggunakan surel, Anda dapat mengirim pesan kepada karyawan secara individu atau kelompok dengan cepat. Pastikan untuk menyusun pesan yang jelas, ringkas, dan informatif.

**Intranet Perusahaan:** Intranet perusahaan adalah platform digital internal yang dapat digunakan untuk berbagi informasi, berita, kebijakan, dan sumber daya dengan karyawan. Intranet memungkinkan akses mudah ke dokumen penting, mengumumkan acara atau penghargaan, dan memfasilitasi kolaborasi antardepartemen melalui forum atau grup diskusi.

**Buku Harian atau Buletin:** Buku harian atau buletin internal dapat digunakan untuk menyampaikan berita, pembaruan, dan informasi penting kepada karyawan. Ini dapat berbentuk cetak atau elektronik,

dan dapat dikirim secara rutin, misalnya seminggu sekali atau sebulan sekali. Pastikan untuk menyertakan konten yang relevan, menarik, dan bermanfaat. (Suherman, 2020)

**Papan Pengumuman:** Papan pengumuman fisik atau digital merupakan saluran komunikasi yang mudah dilihat dan diakses oleh karyawan. Gunakan papan pengumuman untuk menyampaikan informasi penting, pengumuman acara, kesempatan pelatihan, atau prestasi karyawan.

**Aplikasi Komunikasi Internal:** Aplikasi komunikasi internal, seperti platform pesan instan atau aplikasi kolaborasi tim, dapat memfasilitasi komunikasi real-time antara karyawan. Fitur seperti obrolan grup, berbagi file, atau panggilan video memungkinkan kolaborasi yang efisien dan komunikasi yang cepat.

**Survei Karyawan:** Survei karyawan merupakan saluran komunikasi yang membantu mendapatkan masukan, umpan balik, atau pandangan karyawan. Survei ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan, mengidentifikasi permasalahan, atau mengumpulkan ide dan saran untuk perbaikan organisasi. (Ummat et al., 2012)

Penting untuk memilih saluran komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan karyawan.

Kombinasi dari beberapa saluran tersebut dapat membantu memastikan informasi disampaikan dengan jelas, tepat waktu, dan mudah diakses oleh karyawan.

d. Mendorong Keterlibatan Komunikasi Kehumasan

Mendorong keterlibatan dalam komunikasi kehumasan adalah kunci untuk membangun hubungan yang kuat antara organisasi dan *stakeholder*-nya. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat Anda ambil untuk mendorong keterlibatan dalam komunikasi kehumasan:

**Dengarkan dan Respon dengan Empati:** Jadilah pendengar yang baik terhadap *stakeholder* Anda. Dengarkan dengan saksama apa yang mereka katakan, perhatikan kebutuhan, kekhawatiran, atau masalah yang mereka sampaikan. Tanggapi dengan empati dan cari solusi yang sesuai. Menunjukkan perhatian dan peduli terhadap *stakeholder* akan membantu membangun kepercayaan dan keterlibatan yang lebih baik.

**Berkomunikasi secara Terbuka dan Transparan:** Jaga komunikasi Anda tetap terbuka dan transparan. Sampaikan informasi secara jujur dan terbuka kepada *stakeholder*. Berbagi pembaruan, pencapaian, atau tantangan yang sedang dihadapi organisasi dengan jelas dan secara teratur. Ketidakjelasan atau

ketidakterbukaan dalam komunikasi dapat merusak kepercayaan dan mengurangi keterlibatan *stakeholder*. (Purworini, 2014)

**Berikan Sarana Partisipasi:** Sediakan sarana yang memungkinkan *stakeholder* untuk berpartisipasi dalam komunikasi kehumasan. Misalnya, selain menyampaikan informasi, buka ruang untuk umpan balik, pertanyaan, atau diskusi terbuka. Dengan memberikan kesempatan bagi *stakeholder* untuk berkontribusi, Anda mendorong rasa kepemilikan dan keterlibatan mereka dalam proses komunikasi.

**Gunakan Media Sosial dan Platform Digital:** Manfaatkan media sosial dan platform digital untuk berinteraksi dengan *stakeholder*. Buat konten yang relevan dan menarik, terlibat dalam percakapan, dan tanggap komentar atau pesan dari *stakeholder*. Media sosial dan platform digital memungkinkan keterlibatan langsung dengan audiens Anda dan memperluas jangkauan komunikasi.

**Bangun Kemitraan dan Aliansi:** Jalin kemitraan dengan *stakeholder* yang relevan, seperti komunitas lokal, LSM, atau mitra bisnis. Melalui kemitraan ini, Anda dapat menggabungkan sumber daya dan kompetensi untuk menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Berikan kesempatan bagi kemitraan untuk berpartisipasi dalam inisiatif

komunikasi dan berkolaborasi dalam mencapai tujuan bersama.

Jadilah Responsif dan Proaktif: Tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan *stakeholder*. Berikan respons yang cepat dan jelas terhadap pertanyaan, permintaan informasi, atau keluhan. Selain itu, berusahalah untuk bersikap proaktif dalam menyampaikan informasi yang relevan kepada *stakeholder* sebelum mereka mengajukan pertanyaan atau menghadapi masalah.

Lakukan Evaluasi dan Pembaruan Terus-menerus: Lakukan evaluasi berkala terhadap upaya komunikasi kehumasan Anda. Tinjau apakah *stakeholder* merasa terlibat dan terlibat dalam komunikasi. Perbarui strategi komunikasi dan taktik Anda berdasarkan umpan balik dan perubahan kebutuhan *stakeholder*.

Mendorong keterlibatan dalam komunikasi kehumasan membutuhkan komitmen dan konsistensi. Dengan mempraktikkan langkah-langkah ini, Anda dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan *stakeholder* Anda dan menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan bermakna.

## 9. Komunikasi Kehumasan Eksternal

Komunikasi kehumasan eksternal adalah proses komunikasi yang melibatkan organisasi atau perusahaan

dengan audiens dan pihak luar yang terkait, seperti pelanggan, mitra bisnis, media, masyarakat, pemerintah, dan masyarakat luas. Tujuan dari komunikasi kehumasan eksternal adalah untuk membangun hubungan yang positif, mempengaruhi persepsi, dan memperoleh dukungan dari *stakeholder* eksternal. (Purworini, 2014)

Berikut adalah beberapa strategi dan elemen penting dalam komunikasi kehumasan eksternal:

**Identifikasi dan Analisis *Stakeholder*:** Identifikasi *stakeholder* utama yang terkait dengan organisasi Anda dan pahami kebutuhan, kepentingan, dan perspektif mereka. Analisis *stakeholder* membantu Anda memahami audiens target Anda dan merancang pesan dan pendekatan komunikasi yang sesuai.

**Pembangunan Citra dan Reputasi:** Komunikasi kehumasan eksternal berperan penting dalam membangun citra dan reputasi yang positif bagi organisasi. Gunakan komunikasi untuk menyampaikan nilai-nilai, misi, dan komitmen organisasi kepada audiens eksternal. Dorong pemahaman yang akurat dan positif tentang organisasi Anda melalui konten yang konsisten dan tepat sasaran.

**Media Relations:** Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan media sangat penting dalam komunikasi kehumasan eksternal. Jadikan media sebagai mitra strategis untuk menyampaikan informasi dan pesan organisasi Anda kepada masyarakat luas. Menjalin kontak

yang baik dengan wartawan, memberikan informasi yang akurat dan relevan, serta merespons permintaan wawancara atau konferensi pers dengan cepat dan efektif dapat membantu membangun citra positif dan meningkatkan visibilitas organisasi. (Sweeney & Craig, 2010)

**Komunikasi Krisis:** Komunikasi kehumasan eksternal juga berperan penting dalam mengelola komunikasi selama situasi krisis. Ketika organisasi menghadapi krisis atau tantangan yang signifikan, komunikasi yang terbuka, transparan, dan tepat waktu menjadi sangat penting. Komunikasikan langkah-langkah yang diambil untuk menangani situasi, sampaikan informasi yang jelas dan jujur kepada *stakeholder*, dan tanggapilah kekhawatiran atau pertanyaan dengan responsif dan empati.

**Digital Presence:** Memanfaatkan kehadiran digital melalui situs web, media sosial, blog, atau platform digital lainnya sangat penting dalam komunikasi kehumasan eksternal saat ini. Gunakan saluran digital untuk menyampaikan informasi, berinteraksi dengan audiens, memperkuat merek dan reputasi, dan mengikuti tren komunikasi yang sedang berkembang.

**Keterlibatan Masyarakat:** Melibatkan masyarakat dalam kegiatan organisasi, seperti program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), acara amal, atau inisiatif

komunitas, merupakan strategi yang efektif dalam membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Komunikasikan upaya dan dampak positif yang dihasilkan oleh organisasi Anda kepada masyarakat secara terbuka dan transparan.

Evaluasi dan Pengukuran: Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi efektivitas komunikasi kehumasan eksternal. Gunakan metrik dan indikator yang relevan untuk mengukur dampak komunikasi, tanggapan *stakeholder*, dan perubahan persepsi. Dengan melakukan evaluasi, Anda dapat memperbaiki strategi komunikasi Anda dan memastikan bahwa pesan Anda mencapai audiens target dengan baik. (Melinda et al., 2018)

Komunikasi kehumasan eksternal yang efektif memainkan peran penting dalam membangun citra positif, memperkuat hubungan dengan *stakeholder*, dan mendapatkan dukungan untuk organisasi Anda. Dengan menggunakan strategi yang tepat dan memprioritaskan komunikasi yang terbuka, transparan, dan berkelanjutan, Anda dapat memperkuat posisi organisasi Anda di mata publik dan mencapai tujuan komunikasi yang ditetapkan.

a. Menggunakan Media Sosial dan Platform Digital untuk Komunikasi Kehumasan Eksternal

Pemanfaatan media sosial dan platform digital telah menjadi salah satu aspek yang penting dalam strategi komunikasi kehumasan eksternal. Media sosial

dan platform digital memberikan kesempatan besar untuk berkomunikasi secara langsung dengan audiens Anda, memperluas jangkauan pesan Anda, dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan pemangku kepentingan. Berikut adalah beberapa langkah untuk menggunakan media sosial dan platform digital secara efektif dalam komunikasi kehumasan eksternal:

**Identifikasi Platform yang Tepat:** Tentukan platform media sosial yang paling relevan untuk audiens Anda. Perhatikan demografi, preferensi, dan kebiasaan komunikasi pemangku kepentingan Anda. Misalnya, jika target audiens Anda terutama menggunakan Instagram, fokuslah pada platform tersebut.

**Rencanakan Strategi Konten:** Buat rencana konten yang terarah dan konsisten untuk media sosial dan platform digital Anda. Identifikasi topik yang relevan, sesuaikan dengan nilai merek Anda, dan sesuaikan dengan kebutuhan dan minat pemangku kepentingan Anda. Pastikan konten Anda bervariasi dan menarik, termasuk teks, gambar, video, dan infografis.

**Interaksi dan Keterlibatan:** Manfaatkan media sosial untuk berinteraksi langsung dengan pemangku kepentingan Anda. Tanggapi komentar, pertanyaan,

atau keluhan dengan cepat dan profesional. Berikan apresiasi kepada pelanggan setia atau penggemar yang berpartisipasi aktif dalam konten Anda. Buat konten yang mendorong diskusi dan keterlibatan, seperti mengajukan pertanyaan atau mengadakan jajak pendapat. (Nugroho, 2012)

**Influencer dan Kolaborasi:** Pertimbangkan untuk bekerja sama dengan influencer atau mitra yang memiliki pengaruh di media sosial. Kolaborasi dengan mereka dapat membantu memperluas jangkauan pesan Anda dan mendapatkan perhatian yang lebih besar dari audiens yang relevan. Pastikan influencer atau mitra yang Anda pilih selaras dengan nilai merek Anda dan memiliki audiens yang sesuai.

**Pengukuran Kinerja:** Gunakan alat analisis media sosial untuk melacak dan mengukur kinerja kampanye komunikasi kehumasan Anda. Tinjau statistik dan metrik yang relevan, seperti jumlah pengikut, tingkat keterlibatan, dan respons dari pemangku kepentingan. Evaluasi hasil kampanye Anda dan gunakan wawasan ini untuk memperbaiki strategi dan konten Anda ke depannya.

**Perhatikan Etika dan Transparansi:** Pastikan Anda mematuhi prinsip etika dan transparansi dalam menggunakan media sosial dan platform digital. Jaga privasi pemangku kepentingan dan hindari

penyalahgunaan informasi. Sampaikan pesan dengan jujur dan akurat, dan tanggapilah dengan profesionalisme terhadap umpan balik atau kritik yang Anda terima.

Dengan menggunakan media sosial dan platform digital dengan strategi yang tepat, Anda dapat memperluas jangkauan komunikasi kehumasan Anda, membangun hubungan yang lebih dekat dengan pemangku kepentingan, dan memperkuat citra merek Anda di dunia digital.

b. Komunikasi Kehumasan dalam Konteks Lingkungan yang Terus Berubah

Komunikasi kehumasan dalam konteks lingkungan yang terus berubah menjadi semakin penting untuk mempertahankan relevansi dan ketahanan organisasi Anda. Perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis, teknologi, sosial, politik, dan lingkungan dapat mempengaruhi persepsi dan kebutuhan pemangku kepentingan Anda. Berikut adalah beberapa langkah untuk menghadapi tantangan ini. (Kurniasih et al., 2013)

Tinjau dan Adaptasi Strategi: Evaluasi secara rutin strategi komunikasi kehumasan Anda dan tinjau apakah masih sesuai dengan perubahan lingkungan. Identifikasi tren, isu, dan perkembangan yang relevan, serta cari peluang untuk beradaptasi dan memperkuat komunikasi Anda. Fleksibilitas dan kemampuan untuk

berubah akan menjadi kunci dalam menghadapi lingkungan yang dinamis.

**Pemantauan Isu dan Persepsi:** Terus pantau isu-isu yang sedang berkembang dan perkembangan dalam persepsi pemangku kepentingan Anda. Gunakan media sosial, survei, atau alat pemantauan lainnya untuk memahami sentimen publik dan menangkap pergeseran opini yang mungkin mempengaruhi organisasi Anda. Dengan memahami perubahan ini, Anda dapat menyesuaikan pesan dan tindakan komunikasi Anda dengan tepat.

**Fleksibilitas dalam Konten dan Saluran:** Sesuaikan konten dan saluran komunikasi Anda sesuai dengan perubahan lingkungan. Gunakan platform digital, media sosial, dan teknologi komunikasi terbaru untuk mencapai pemangku kepentingan dengan cara yang lebih efektif dan tepat waktu. Pastikan konten Anda aktual, relevan, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka.

**Komunikasi Krisis:** Perubahan lingkungan seringkali disertai dengan risiko dan tantangan yang tidak terduga. Persiapkan diri dengan rencana komunikasi krisis yang komprehensif. Identifikasi risiko potensial dan siapkan pesan yang sesuai untuk mengatasi situasi yang sulit. Reaktif dengan cepat dan

tanggap terhadap keadaan darurat atau isu yang berkembang.

**Keterbukaan dan Transparansi:** Dalam konteks lingkungan yang terus berubah, keterbukaan dan transparansi menjadi semakin penting. Berkomunikasilah secara jujur dan terbuka tentang perkembangan organisasi, kebijakan, atau masalah yang mungkin mempengaruhi pemangku kepentingan. Sampaikan informasi dengan cepat, tepat, dan akurat untuk membangun kepercayaan dan menjaga hubungan yang positif. (Kurniasih et al., 2013)

**Membangun Kemitraan dan Aliansi:** Dalam menghadapi lingkungan yang dinamis, kerja sama dengan pemangku kepentingan eksternal seperti media, organisasi nirlaba, atau komunitas dapat membantu memperkuat komunikasi Anda. Cari peluang untuk berkolaborasi, berbagi sumber daya, atau membentuk aliansi yang saling menguntungkan untuk menghadapi tantangan bersama.

Dengan mengadopsi pendekatan yang proaktif dan responsif, Anda dapat mengelola komunikasi kehumasan dalam konteks lingkungan yang terus berubah. Dengan pemahaman yang baik tentang tren, isu-isu, dan harapan pemangku kepentingan, Anda dapat menyesuaikan strategi komunikasi Anda untuk tetap relevan, terhubung, dan efektif.

## **1.4 Memahami Konsep Miracle of Humas dan Protokol**

Konsep "Miracle of Humas dan Protokol" mungkin terdengar menarik dan misterius pada pandangan pertama. Apa yang sebenarnya dimaksud dengan "miracle" dalam konteks Kehumasan dan protokol? Bagaimana konsep ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam dunia komunikasi yang semakin kompleks dan dinamis?

Konsep "Miracle of Humas & Protokol" adalah sebuah pendekatan yang menyoroti pentingnya manajemen humas (public relations) dan protokol dalam konteks komunikasi dan hubungan masyarakat. Konsep ini menggambarkan bagaimana efektivitas manajemen humas dan protokol dapat menghasilkan hasil yang luar biasa atau "keajaiban" dalam hal membangun citra, reputasi, dan hubungan yang baik dengan berbagai pihak terkait. Ini mencakup peran penting manajemen humas dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi komunikasi untuk memastikan bahwa pesan dan informasi yang disampaikan sesuai dengan tujuan organisasi atau individu. Di samping itu, peran protokol mencakup aturan dan tata krama yang mengatur perilaku dan interaksi dalam acara atau kegiatan resmi. Keterpaduan antara manajemen humas dan protokol sangat penting, dan pemahaman yang mendalam tentang konsep ini memegang peranan utama dalam mencapai "keajaiban" dalam komunikasi, hubungan, dan citra yang diinginkan. Pendidikan dan pelatihan yang

tepat dalam kedua bidang ini menjadi kunci untuk mengimplementasikan konsep "Miracle of Humas & Protokol" dengan sukses dalam berbagai situasi.

Konsep "Miracle of Humas & Protokol" juga menekankan betapa pentingnya keberhasilan dalam menjalankan manajemen humas dan protokol. Ketika keduanya dijalankan dengan baik, mereka dapat menciptakan hasil yang menakjubkan dan bahkan mengubah nasib sebuah organisasi atau individu. Sebuah citra yang sebelumnya tercela dapat diperbaiki, dukungan masyarakat dapat ditingkatkan, hubungan dengan mitra bisnis dapat diperkuat, dan bahkan kesuksesan dalam diplomasi dan hubungan internasional dapat dicapai. Konsep ini menekankan bahwa manajemen humas dan protokol bukan hanya sekadar rutinitas, tetapi merupakan elemen kunci dalam mencapai keberhasilan dan "keajaiban" dalam dunia komunikasi dan hubungan masyarakat.

Dalam dunia yang semakin kompleks dan terhubung, keterpaduan antara manajemen humas dan protokol menjadi sangat relevan. Konsep "Miracle of Humas & Protokol" menyoroti pentingnya memahami bagaimana keduanya dapat saling mendukung dan berkolaborasi dalam berbagai kegiatan atau peristiwa. Perencanaan protokol yang tepat harus selaras dengan pesan dan komunikasi yang efektif. Keterpaduan ini menjadi kunci dalam mencapai hasil yang luar biasa dalam konteks komunikasi, hubungan, dan citra

yang diinginkan. Dengan pemahaman yang mendalam tentang konsep ini, individu dan organisasi dapat lebih siap menghadapi berbagai tantangan dan peluang dalam bidang komunikasi dan hubungan masyarakat dengan sukses.

### **1. Menggali Arti Miracle dalam Konteks Kehumasan dan Protokol**

Istilah "miracle" sendiri merujuk pada kejadian atau hasil yang luar biasa, terkadang di luar harapan atau kemungkinan yang rasional. Ketika diterapkan pada Kehumasan dan protokol, istilah ini merujuk pada kemampuan Kehumasan dan protokol untuk menciptakan dampak dan hasil yang tak terduga, bahkan dalam situasi yang mungkin sulit atau rumit.

Dalam konteks Kehumasan, "Miracle of Humas dan Protokol" menggambarkan kemampuan untuk mengubah persepsi publik dan membangun koneksi positif dengan berbagai pemangku kepentingan melalui protokol resmi. Ini melibatkan mengkomunikasikan pesan dengan begitu kuatnya sehingga dapat mengubah pandangan dan sikap orang terhadap suatu hal. Ketika protokol yang tepat digunakan, pesan bisa menyentuh hati dan pikiran audiens, menciptakan keajaiban dalam komunikasi organisasi. (B. N. Juhji et al., 2020)

Humas (Hubungan Masyarakat) dan protokol merupakan dua bidang yang berhubungan erat dalam konteks komunikasi dan organisasi. Keduanya memiliki

peran yang penting dalam membangun hubungan yang baik antara suatu lembaga, organisasi, atau pemerintahan dengan publiknya serta dalam menjalankan acara atau pertemuan resmi.

Humas bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi dan hubungan antara suatu entitas dengan publiknya. Tim Humas berperan dalam menyampaikan pesan-pesan penting, membangun citra positif, meningkatkan pemahaman, dan mempromosikan informasi yang berkaitan dengan lembaga atau organisasi tersebut. Mereka dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media massa, media sosial, situs web, dan acara-acara publik.

Tugas Humas meliputi penyusunan pesan, merancang strategi komunikasi, mengelola hubungan dengan media, mengatur konferensi pers, merencanakan acara publik, dan menjawab pertanyaan atau masalah yang muncul dari publik. Tujuan Humas adalah untuk memastikan transparansi, membangun kepercayaan, dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya. (Barker et al., 2012)

Sementara itu, protokol berkaitan dengan aturan dan tata cara dalam acara formal atau pertemuan resmi. Protokol memiliki peran penting dalam memastikan bahwa acara berjalan dengan tertib, etis, dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Tim protokol

bertugas mengatur urutan kegiatan, tata letak tamu, pengaturan tempat duduk, protokol penyambutan tamu, dan penggunaan bahasa yang tepat.

Protokol juga melibatkan pengaturan penggunaan simbol-simbol kehormatan, seperti lambang negara, bendera, atribut resmi, serta penghormatan terhadap tamu penting. Mereka memastikan bahwa semua peserta acara mematuhi tata cara yang ditentukan dan menjaga kesopanan serta rasa hormat.

Tim Humas dan protokol seringkali bekerja bersama dalam acara-acara resmi, seperti kunjungan kenegaraan, konferensi internasional, upacara kenegaraan, atau pertemuan diplomatik. Humas bertanggung jawab untuk mengelola informasi dan komunikasi terkait acara tersebut, sedangkan tim protokol bertugas mengatur tata cara, etiket, dan prosedur yang harus diikuti oleh semua pihak yang terlibat.

Ketika Humas dan protokol bekerja dengan sinergi, mereka dapat membantu memastikan bahwa suatu lembaga atau organisasi dapat berkomunikasi dengan baik, membangun hubungan yang positif dengan publiknya, serta menjalankan acara-acara resmi dengan tata cara yang sesuai.

## **2. Pentingnya protokol dalam acara dan pertemuan resmi.**

Protokol memainkan peran yang penting dalam acara dan pertemuan resmi dengan beberapa alasan berikut:

**Menciptakan Tatahan dan Ketertiban:** Protokol membantu menciptakan tatanan dan ketertiban dalam acara atau pertemuan resmi. Dengan mengatur urutan kegiatan, tata letak tamu, dan prosedur yang harus diikuti, protokol memastikan bahwa semua peserta acara memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana acara akan berlangsung. Hal ini membantu menghindari kekacauan dan kebingungan serta menciptakan suasana yang teratur.

**Menjaga Etiket dan Kesopanan:** Protokol melibatkan aturan dan etiket yang harus diikuti dalam acara resmi. Ini mencakup penggunaan bahasa yang sopan, tata cara penyambutan tamu penting, penghormatan terhadap simbol-simbol kehormatan, dan pengaturan tempat duduk yang sesuai. Protokol membantu menjaga standar etiket yang tepat dan memastikan bahwa semua peserta acara berperilaku dengan sopan dan menghormati. (Nuralam, 2017)

**Membangun Citra dan Representasi yang Baik:** Protokol membantu membangun citra dan representasi yang baik bagi suatu lembaga, organisasi, atau negara.

Dalam acara kenegaraan atau pertemuan diplomatik, protokol penting untuk mencerminkan kehormatan, kebesaran, dan kestabilan negara. Dengan mengikuti protokol yang ditetapkan, peserta acara dan tamu diharapkan mendapatkan kesan positif tentang organisasi atau negara yang diwakili. (Nuralam, 2017)

**Menjaga Keamanan dan Privasi:** Protokol juga berperan dalam menjaga keamanan dan privasi dalam acara atau pertemuan resmi. Protokol dapat melibatkan langkah-langkah keamanan, seperti pemeriksaan keamanan, pengawalan tamu penting, atau pengaturan zona-zona akses terbatas. Selain itu, protokol membantu menjaga privasi dan kerahasiaan dalam pertemuan tertentu yang melibatkan informasi sensitif atau pembahasan rahasia.

**Membantu Pemahaman dan Koordinasi:** Dalam acara atau pertemuan resmi yang melibatkan banyak peserta atau tamu penting, protokol membantu dalam pemahaman dan koordinasi. Dengan mengatur urutan pembicaraan, waktu yang ditentukan, dan prosedur lainnya, protokol membantu peserta acara untuk mengikuti jalannya acara dengan baik dan memastikan kelancaran komunikasi.

**Menghormati Kebudayaan dan Adat Istiadat:** Protokol juga mempertimbangkan kebudayaan dan adat istiadat dalam acara atau pertemuan resmi. Setiap negara

atau organisasi memiliki norma-norma yang berbeda dalam hal protokol. Dengan mengikuti protokol yang sesuai, menghormati tradisi lokal, dan memperhatikan sensitivitas budaya, acara atau pertemuan dapat berjalan dengan lancar tanpa melanggar norma sosial yang berlaku.

Secara keseluruhan, protokol sangat penting dalam acara dan pertemuan resmi karena membantu menciptakan tatanan, menjaga etiket dan kesopanan, membangun citra yang baik, menjaga keamanan dan privasi, membantu pemahaman dan koordinasi, serta menghormati kebudayaan dan adat istiadat. Dengan mengikuti protokol yang tepat, acara atau pertemuan resmi dapat berjalan dengan lancar dan mencerminkan profesionalisme serta nilai-nilai yang diinginkan.

### **3. Kombinasi Antara Keahlian Humas dan Protokol yang Hebat**

"Miracle of Humas dan Protokol" menggambarkan hubungan sinergis antara Kehumasan yang efektif dan protokol yang cermat. Kehumasan memainkan peran penting dalam merumuskan pesan yang kuat, menggugah emosi, dan membangun hubungan. Di sisi lain, protokol memastikan bahwa pesan disampaikan dengan cara yang tepat, sesuai dengan norma-norma dan etika yang berlaku. (B. N. Juhji et al., 2020)

Ketika keahlian kehumasan yang mendalam tentang manusia dan komunikasi bertemu dengan tata cara protokol yang terstruktur, muncullah "miracle" dalam bentuk dampak komunikasi yang melampaui harapan. Konsep ini mencerminkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya sebatas informasi, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman emosional yang berbekas.

## **1.5 Sejarah dan Perkembangan Miracle of Humas dan Protokol**

Untuk memahami lebih dalam tentang "Miracle of Humas dan Protokol," perlu menjelajahi sejarah dan perkembangan konsep ini. Meskipun istilah ini mungkin baru-baru ini muncul, akar dari konsep ini dapat ditelusuri ke berbagai peristiwa dan perubahan dalam praktik Kehumasan dan protokol.

### **Perkembangan dalam Kehumasan dan Protokol: Masa Lampau hingga Modern**

Pada masa lalu, Kehumasan dan protokol sering dilihat sebagai dua entitas terpisah dalam dunia komunikasi organisasi dan pemerintahan. Kehumasan bertanggung jawab atas komunikasi yang mempengaruhi persepsi publik, sementara protokol mengatur prosedur dan etika dalam acara resmi.

Namun, dengan perubahan sosial, teknologi, dan dinamika global, konvergensi antara kehumasan dan protokol menjadi semakin jelas. Organisasi dan lembaga pemerintahan menyadari bahwa kesuksesan komunikasi tidak hanya tergantung pada pesan yang disampaikan, tetapi juga pada cara dan konteks pengirimannya.

Berikut adalah gambaran umum tentang sejarah lahirnya humas di Indonesia: (Arbi, 2016)

Era Kolonial: Pengaruh humas di Indonesia dapat ditelusuri kembali ke masa penjajahan Belanda. Pada saat itu, pemerintah kolonial Belanda menggunakan strategi komunikasi untuk memengaruhi opini publik dan menjaga stabilitas kolonial.

Pada Era Kolonial, perkembangan sejarah kehumasan ditandai oleh interaksi antara kolonialisme Eropa dengan wilayah-wilayah yang mereka jajah di berbagai belahan dunia. Di bawah ini adalah sinopsis mengenai perkembangan sejarah kehumasan pada Era Kolonial:

Awal Kolonialisme: Pada awal abad ke-16, bangsa-bangsa Eropa seperti Portugal, Spanyol, Inggris, Belanda, dan Prancis mulai menjajah wilayah-wilayah di Amerika, Afrika, Asia, dan Oseania. Selama periode ini, kehumasan berperan dalam melegitimasi kolonialisme dan menggambarkan kegiatan-kegiatan penjajahan sebagai suatu misi peradaban yang bertujuan untuk memperkenalkan

agama, budaya, dan nilai-nilai Barat kepada masyarakat lokal.

**Pencitraan Positif:** Kolonialisme dijelaskan melalui narasi positif yang dikendalikan oleh pemerintah kolonial. Para penjajah menggunakan media massa seperti surat kabar, majalah, dan buku sebagai sarana untuk menyebarkan gambaran positif mengenai kegiatan kolonial, menggambarkan diri mereka sebagai pemberi peradaban dan membawa kemajuan kepada masyarakat di wilayah jajahan.

**Kontrol Informasi:** Pemerintah kolonial menerapkan kebijakan yang membatasi kebebasan pers dan mengontrol aliran informasi. Mereka mengawasi media lokal, membatasi penerbitan karya-karya kritis terhadap pemerintah kolonial, dan memastikan bahwa laporan-laporan yang tidak menguntungkan bagi penjajah tidak dapat diakses oleh masyarakat umum.

**Pengaruh Gerakan Kemerdekaan:** Di tengah penjajahan, gerakan kemerdekaan mulai tumbuh dan mengorganisir perlawanan terhadap kolonialisme. Para pemimpin nasionalis menggunakan kehumasan sebagai sarana untuk memobilisasi massa, memperjuangkan hak-hak mereka, dan mengkritik praktik kolonial. Mereka menggunakan media cetak, orasi publik, dan surat kabar bawah tanah untuk menyebarkan pesan-pesan kemerdekaan. (Hasmawati, 2018)

Pencitraan Negatif oleh Pihak Penjajah: Dalam upaya untuk mempertahankan kekuasaan mereka, pemerintah kolonial sering kali merespons gerakan kemerdekaan dengan pencitraan negatif. Mereka menggambarkan para pemimpin nasionalis sebagai pengacau, teroris, atau ancaman terhadap ketertiban kolonial. Propaganda digunakan untuk mencoba menggagalkan upaya gerakan kemerdekaan dan membangun opini publik yang mendukung kehadiran kolonial.

Pencapaian Kritis: Meskipun dibatasi oleh kontrol informasi dan propaganda kolonial, ada individu dan kelompok yang secara kritis mengeksplorasi realitas kolonial dan mengancam praktik penjajahan. Mereka menggunakan kehumasan untuk mengungkap kekejaman kolonial, ketidakadilan dan eksploitasi yang terjadi di wilayah jajahan. Karya-karya mereka, baik dalam bentuk tulisan, pidato, maupun seni, menyuarakan keadilan, hak asasi manusia, dan penentangan terhadap penjajahan.

Kolaborasi dan Respon: Beberapa individu dari masyarakat lokal juga terlibat dalam kehumasan kolonial. Mereka berkolaborasi dengan pemerintah kolonial sebagai penerjemah, informan, atau pekerja administratif. Kolaborasi semacam ini sering kali menjadi sumber ketegangan dalam masyarakat lokal, dengan beberapa orang mengkritik individu-individu tersebut sebagai pengkhianat atau kolaborator dengan penjajah.

Perubahan Menuju Kemerdekaan: Dalam beberapa dekade terakhir era kolonial, gerakan kemerdekaan semakin kuat dan menentang kekuasaan kolonial. Kehumasan memainkan peran penting dalam memperkuat solidaritas di antara kelompok-kelompok nasionalis dan membangun dukungan internasional untuk kemerdekaan. Melalui kampanye informasi dan diplomasi, mereka berhasil mendapatkan perhatian global terhadap perjuangan mereka.

Sinopsis di atas memberikan gambaran umum mengenai perkembangan sejarah kehumasan pada Era Kolonial. Perkembangan tersebut dipengaruhi oleh konteks politik, sosial, dan budaya di wilayah-wilayah kolonial, serta perlawanan dan gerakan kemerdekaan yang muncul sebagai respons terhadap penjajahan.

Era Kemerdekaan: Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, pemerintah baru menghadapi tugas besar dalam membangun negara baru dan mengkomunikasikan visi, misi, serta program-program mereka kepada masyarakat. Pada periode ini, humas digunakan untuk memobilisasi dukungan publik, baik dalam rangka memperoleh pengakuan internasional maupun untuk memperkuat persatuan dalam negeri.

Pada Era Kemerdekaan, perkembangan sejarah kehumasan ditandai oleh perjuangan negara-negara yang baru merdeka untuk membangun identitas nasional, mengonsolidasikan kekuasaan politik, dan memperkuat

hubungan dengan negara-negara lain. Berikut adalah sinopsis mengenai perkembangan sejarah kehumasan pada Era Kemerdekaan:

**Membangun Identitas Nasional:** Setelah meraih kemerdekaan, negara-negara baru memulai upaya untuk membangun identitas nasional yang kuat. Kehumasan digunakan sebagai alat untuk menggambarkan sejarah, budaya, dan nilai-nilai nasional kepada masyarakat dalam rangka memperkuat rasa persatuan dan kebangsaan. Pemerintah dan lembaga-lembaga terkait menggunakan media massa, pendidikan, dan acara-acara publik untuk mempromosikan narasi kebangsaan.

**Komunikasi Pemerintah dan Publik:** Pada Era Kemerdekaan, pemerintah memiliki tugas untuk mengkomunikasikan kebijakan, program, dan pencapaian kepada masyarakat. Kehumasan menjadi mekanisme utama untuk menjalin hubungan antara pemerintah dan publik. Pemerintah menggunakan media massa, konferensi pers, pidato publik, dan kampanye informasi untuk menyampaikan pesan mereka dan memperoleh dukungan masyarakat. (Arista, 2015)

**Diplomasi dan Hubungan Internasional:** Negara-negara baru yang merdeka berusaha untuk membangun hubungan dengan negara-negara lain di dunia. Kehumasan digunakan untuk memperkuat diplomasi dan mempromosikan citra positif di mata komunitas

internasional. Melalui kunjungan diplomatik, perjanjian kerjasama, pertukaran budaya, dan kampanye promosi pariwisata, negara-negara kemerdekaan berusaha memperkuat posisi mereka di dunia internasional.

Komunikasi Politik dan Partisipasi Publik: Era Kemerdekaan juga ditandai oleh perjuangan untuk membangun sistem politik demokratis dan mendorong partisipasi publik. Kehumasan memainkan peran penting dalam memobilisasi massa, membangun kesadaran politik, dan memfasilitasi diskusi publik. Partai politik, gerakan sosial, dan kelompok advokasi menggunakan media massa, pertemuan publik, dan kampanye untuk mengajukan tuntutan politik mereka kepada pemerintah.

Kritik terhadap Pemerintah: Meskipun kehumasan sering digunakan oleh pemerintah untuk membangun dukungan dan legitimasi, juga ada kritik terhadap kebijakan dan tindakan pemerintah. Media independen, aktivis hak asasi manusia, dan kelompok advokasi memainkan peran penting dalam mengkritik ketidakadilan, pelanggaran hak asasi manusia, korupsi, dan ketidaktransparanan pemerintah. Mereka menggunakan kehumasan untuk menyuarakan kepentingan masyarakat dan menekan pemerintah agar bertanggung jawab. (Nugroho, 2012)

Revolusi Media: Perkembangan teknologi dan media massa pada Era Kemerdekaan, seperti televisi, radio, dan internet, telah mengubah lanskap kehumasan. Media baru ini

memberikan platform yang lebih luas bagi pesan-pesan politik, sosial, dan budaya. Informasi dapat dengan cepat menyebar ke berbagai lapisan masyarakat, sehingga mempengaruhi opini publik dan mempercepat pergerakan sosial.

Globalisasi dan Interaksi Antarbudaya: Era Kemerdekaan juga ditandai oleh meningkatnya interaksi antara negara-negara, migrasi penduduk, dan globalisasi. Kehumasan digunakan untuk memperkuat hubungan antara budaya-budaya yang berbeda dan mempromosikan pemahaman lintas budaya. Pemerintah dan organisasi internasional menggunakan kehumasan untuk membangun kerjasama, mempromosikan perdamaian, dan menyelesaikan konflik antarbangsa.

Tekanan Media Sosial: Dalam beberapa tahun terakhir, media sosial telah memainkan peran signifikan dalam kehumasan pada Era Kemerdekaan. Platform seperti Facebook, Twitter, dan Instagram memberikan wadah untuk diskusi publik, kampanye politik, dan mobilitas sosial. Namun, media sosial juga memberikan tantangan baru dalam mengelola informasi yang akurat, memerangi hoaks, dan menjaga privasi dan keamanan data.

Sinopsis di atas memberikan gambaran umum tentang perkembangan sejarah kehumasan pada Era Kemerdekaan. Periode ini ditandai oleh upaya membangun identitas nasional, komunikasi politik, partisipasi publik, diplomasi,

kritik terhadap pemerintah, revolusi media, interaksi antarbudaya, dan pengaruh media sosial.

Era Orde Lama: Pada masa pemerintahan orde lama di bawah presiden Soekarno, praktik humas lebih didominasi oleh propaganda politik dan komunikasi pemerintah. Pemerintah menggunakan humas untuk memperkuat citra dan legitimasi pemerintahan, mengendalikan informasi, serta mempengaruhi opini publik.

Pada Era Orde Lama di Indonesia, yang berlangsung dari tahun 1945 hingga 1966, perkembangan sejarah kehumasan ditandai oleh pengaruh kuat pemerintah yang otoriter dan pengendalian informasi yang ketat. Berikut adalah sinopsis mengenai perkembangan sejarah kehumasan pada Era Orde Lama:

**Konsolidasi Kekuasaan:** Setelah kemerdekaan Indonesia, pemerintah Orde Lama di bawah Presiden Soekarno berusaha mengonsolidasikan kekuasaan dan membangun negara yang kokoh. Kehumasan digunakan sebagai alat untuk membangun persatuan nasional dan mempromosikan ideologi Pancasila sebagai landasan negara. Media massa dan organisasi massa dikendalikan oleh pemerintah untuk menyebarkan propaganda dan mendukung kebijakan nasional.

**Nasionalisme dan Anti-Imperialisme:** Pemerintah Orde Lama menganut paham nasionalisme dan anti-imperialisme yang kuat. Kehumasan digunakan untuk

mempromosikan semangat nasionalis dan memobilisasi massa dalam perjuangan melawan imperialisme dan kolonialisme. Pesan-pesan kebangsaan disampaikan melalui media massa, orasi publik, dan kegiatan-kegiatan sosial-politik.(Pureklolon, 2016)

**Pemerintahan Otoriter dan Pengendalian Informasi:** Pada Era Orde Lama, pemerintah menerapkan kontrol yang ketat terhadap media massa dan informasi. Kemerdekaan pers dibatasi, dan pemerintah memiliki kekuasaan untuk mengendalikan dan mengatur media. Kehumasan digunakan untuk mengontrol narasi publik dan memperkuat legitimasi pemerintah.

**Agitasi Politik:** Kehumasan juga digunakan untuk melakukan agitasi politik dalam rangka mendukung kebijakan pemerintah dan menggalang dukungan massa. Melalui pidato, tulisan, dan kampanye politik, pemerintah Orde Lama menggunakan kehumasan untuk mempengaruhi opini publik, memobilisasi massa, dan menjaga stabilitas politik.

**Propaganda Politik:** Propaganda politik menjadi alat yang umum digunakan pada Era Orde Lama. Pemerintah menggunakan kehumasan untuk mempromosikan pemimpin politik tertentu, memperkuat citra kepemimpinan, dan menekan oposisi politik. Media massa, seperti surat kabar dan radio, digunakan untuk menyebarkan propaganda yang mendukung pemerintah.

Pembatasan Kebebasan Berpendapat: Pada Era Orde Lama, kebebasan berpendapat dan ekspresi dikendalikan secara ketat. Pemerintah menindak keras oposisi politik dan kritik terhadap kebijakan pemerintah. Organisasi politik yang tidak sejalan dengan pemerintah ditekan atau dibubarkan. Hal ini menghambat perkembangan kehumasan yang kritis dan pluralistik.

Sentralisasi Kekuasaan: Pemerintah Orde Lama menerapkan sentralisasi kekuasaan dengan konsentrasi keputusan politik di tangan presiden. Kehumasan digunakan untuk memperkuat dominasi pemerintah pusat dan menegaskan kekuasaan presiden sebagai tokoh sentral. Pesan-pesan kebijakan dan arahan politik disampaikan melalui media massa dan komunikasi pemerintah.

Cult of Personality: Era Orde Lama juga ditandai oleh pengembangan kultus kepribadian (*cult of personality*) terhadap Presiden Soekarno. Kehumasan digunakan untuk membangun citra dan kekharisma presiden, dengan memperlihatkan kehadiran dan popularitasnya melalui media massa, pidato publik, dan kegiatan seremonial.

Sinopsis di atas memberikan gambaran umum tentang perkembangan sejarah kehumasan pada Era Orde Lama di Indonesia. Era ini ditandai oleh konsolidasi kekuasaan, pengendalian informasi,

propaganda politik, pembatasan kebebasan berpendapat, sentralisasi kekuasaan, serta pembangunan kultus kepribadian terhadap Presiden Soekarno.

Era Reformasi: Pada tahun 1998, Indonesia mengalami perubahan politik yang signifikan dengan jatuhnya rezim orde baru. Era reformasi membawa perubahan besar dalam praktik humas di Indonesia. Lebih banyak organisasi, baik pemerintah maupun swasta, menyadari pentingnya manajemen komunikasi yang efektif untuk membangun citra positif, menjaga hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan, dan memperoleh dukungan publik.

Pada Era Reformasi di Indonesia, yang dimulai pada tahun 1998 setelah jatuhnya rezim Orde Baru, perkembangan sejarah kehumasan ditandai oleh liberalisasi media, perkembangan teknologi informasi, partisipasi publik yang lebih besar, dan perjuangan untuk membangun demokrasi yang lebih inklusif. Berikut adalah sinopsis mengenai perkembangan sejarah kehumasan pada Era Reformasi:

Kebebasan Pers dan Ekspresi: Setelah jatuhnya Orde Baru, kebebasan pers dan ekspresi mengalami perluasan yang signifikan. Terjadi liberalisasi media dan penghapusan sejumlah undang-undang yang membatasi kebebasan berpendapat. Media massa, termasuk surat kabar, televisi, radio, dan media daring, memiliki lebih

banyak kebebasan untuk menyajikan berbagai sudut pandang dan kritik terhadap pemerintah.(Sweeney & Craig, 2010)

**Keterlibatan Masyarakat:** Era Reformasi ditandai oleh partisipasi publik yang lebih besar dalam proses politik dan pembuatan keputusan. Kehumasan berperan penting dalam memfasilitasi dialog, memobilisasi massa, dan mengampanyekan isu-isu sosial dan politik. Media sosial, seperti Facebook, Twitter, dan YouTube, menjadi platform yang memungkinkan partisipasi dan interaksi antara masyarakat dan pemerintah.

**Gerakan Sipil dan Aktivisme:** Era Reformasi melahirkan banyak gerakan sipil dan aktivisme yang berperan dalam kehumasan. Organisasi-organisasi masyarakat sipil, LSM, dan kelompok advokasi memainkan peran penting dalam mengkritik kebijakan pemerintah, memperjuangkan hak asasi manusia, keadilan sosial, dan kepentingan masyarakat. Mereka menggunakan kehumasan untuk menyebarkan pesan mereka, menggalang dukungan, dan memobilisasi aksi kolektif.

**Kebebasan Informasi dan Aksesibilitas:** Kemajuan teknologi informasi, khususnya internet, telah memberikan akses yang lebih besar kepada masyarakat terhadap informasi dan sumber daya. Kehumasan di Era Reformasi melibatkan penggunaan media digital, situs

web, blog, dan platform daring lainnya untuk menyebarkan informasi, berbagi opini, dan memfasilitasi diskusi publik.

**Perubahan Media Tradisional:** Selama Era Reformasi, media tradisional seperti surat kabar dan televisi mengalami perubahan signifikan. Munculnya media swasta baru dan keragaman sumber informasi menghasilkan persaingan yang lebih sehat dan menghadirkan sudut pandang yang lebih beragam. Masyarakat memiliki lebih banyak pilihan dalam mengakses berita dan informasi. (Badri, 2011b)

**Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah:** Kehumasan di Era Reformasi juga ditujukan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Masyarakat menuntut pemerintah untuk lebih terbuka dan bertanggung jawab terhadap kebijakan dan tindakan mereka. Kehumasan digunakan untuk membeberkan korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, dan pelanggaran hak asasi manusia oleh pihak-pihak yang berwenang.

**Perkembangan Media Independen:** Era Reformasi juga melihat perkembangan media independen yang lebih kuat. Media massa yang lebih mandiri dan kritis muncul, memberikan suara kepada berbagai sudut pandang dan mempertanyakan kebijakan pemerintah. Jurnalisme investigasi berkembang dan mengungkap

berbagai kasus korupsi, pelanggaran hak asasi manusia, dan ketidakadilan sosial.

**Pengaruh Media Sosial dan Platform Daring:** Media sosial dan platform daring memainkan peran yang signifikan dalam kehumasan Era Reformasi. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam diskusi, berbagi informasi, dan menyuarakan pendapat mereka secara langsung melalui platform-platform ini. Informasi dan isu-isu penting dengan cepat menyebar di masyarakat, dan gerakan sosial dapat dikoordinasikan dengan lebih efektif.

Sinopsis di atas memberikan gambaran umum tentang perkembangan sejarah kehumasan pada Era Reformasi di Indonesia. Era ini ditandai oleh kebebasan pers dan ekspresi yang lebih besar, keterlibatan masyarakat, gerakan sipil dan aktivisme, kebebasan informasi, transparansi pemerintah, dan pengaruh media sosial serta teknologi informasi. Periode ini juga menghasilkan perubahan dalam media tradisional, perkembangan media independen, dan pemberdayaan masyarakat dalam menyuarakan opini mereka.

### **Perubahan Paradigma Komunikasi: Dari Formal ke Humanis**

"Miracle of Humas dan Protokol" menggambarkan perubahan paradigma dalam komunikasi resmi. Dahulu, komunikasi protokol

seringkali cenderung formal, kaku, dan berjarak. Namun, dengan munculnya kebutuhan untuk berhubungan lebih dekat dengan publik, protokol semakin diarahkan untuk menciptakan pengalaman yang lebih manusiawi dan menyentuh. (Suprpto, 2009)

Praktik komunikasi pun berubah dari sekadar menyampaikan informasi menjadi upaya untuk menginspirasi, mempengaruhi, dan menghubungkan emosi. Kehumasan dan protokol tidak lagi berjalan secara terpisah, tetapi bergabung untuk menciptakan pengalaman komunikasi yang holistik.

Media massa memainkan peran yang sangat penting dalam praktik Humas (Hubungan Masyarakat). Penggunaan media massa memungkinkan organisasi untuk menyampaikan pesan-pesan mereka kepada audiens yang luas dan mendapatkan liputan yang signifikan. Berikut adalah beberapa cara di mana media massa digunakan dalam komunikasi Humas:

**Siaran Pers:** Siaran pers adalah cara umum untuk mengirimkan pesan organisasi kepada media massa. Dalam siaran pers, pernyataan resmi atau rilis berita disiapkan dan didistribusikan kepada jurnalis dan media. Siaran pers bertujuan untuk mendapatkan liputan pers yang positif dan mempromosikan berita atau acara tertentu yang relevan dengan organisasi.

Konferensi Pers: Dalam konferensi pers, perwakilan organisasi memberikan pernyataan langsung kepada media massa. Ini memberikan kesempatan bagi organisasi untuk menjelaskan isu-isu penting, menjawab pertanyaan wartawan, dan membangun hubungan dengan media. Konferensi pers juga dapat digunakan untuk meluncurkan produk baru, mengumumkan inisiatif organisasi, atau menanggapi situasi krisis. (Morissan, 2014)

Wawancara Media: Wawancara media adalah kesempatan bagi perwakilan organisasi untuk berbicara secara langsung dengan wartawan dalam format tanya-jawab. Wawancara ini dapat dilakukan melalui televisi, radio, atau media cetak. Melalui wawancara media, organisasi dapat memperjelas pesan mereka, menyampaikan pandangan mereka tentang isu-isu penting, dan membangun citra positif.

Artikel dan Opini: Mempublikasikan artikel atau opini di media massa merupakan cara efektif untuk menyampaikan pandangan, pengetahuan, atau wawasan dari perspektif organisasi. Dengan menulis artikel yang informatif atau opini yang berpengaruh, organisasi dapat membangun keahlian mereka dalam bidang tertentu, memperkuat posisi mereka sebagai pemimpin pemikiran, dan mempengaruhi persepsi publik.

Penggunaan Media Sosial: Media sosial telah menjadi saluran komunikasi yang semakin penting dalam praktik Humas. Organisasi dapat menggunakan platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan LinkedIn untuk menyebarkan pesan-pesan mereka, berinteraksi dengan pemangku kepentingan, dan membangun keterlibatan. Melalui media sosial, organisasi dapat mempublikasikan konten, merespons pertanyaan atau masukan, dan membangun komunitas online yang mendukung.

Penggunaan media massa dalam komunikasi Humas haruslah direncanakan dengan cermat dan mempertimbangkan audiens target, pesan yang ingin disampaikan, dan tujuan komunikasi. Penting untuk membangun hubungan yang baik dengan media, memastikan keakuratan dan keberlanjutan informasi yang disampaikan, serta merespons dengan cepat dan tepat saat ada permintaan atau situasi yang berkaitan dengan organisasi.

### **Adaptasi dalam Era Digital dan Globalisasi**

Era digital dan globalisasi membawa tantangan yang signifikan bagi organisasi dan profesional humas. Beberapa tantangan utama yang dihadapi dalam konteks ini adalah:

Informasi yang berlimpah: Dalam era digital, informasi dapat dengan mudah diakses dan

disebarluaskan. Namun, tantangan yang muncul adalah memfilter dan memilah informasi yang relevan dan akurat dari banyak sumber yang tersedia. Humas perlu mampu menyampaikan pesan yang jelas dan membedakan diri di tengah persaingan informasi yang intens.

**Reputasi online:** Perkembangan media sosial dan platform digital lainnya memberikan ruang yang lebih luas bagi individu dan pemangku kepentingan untuk berbagi opini dan pengalaman mereka tentang sebuah organisasi. Tantangan utamanya adalah membangun dan menjaga reputasi yang positif secara online, serta mengatasi dampak negatif yang dapat timbul dari komentar atau konten yang merugikan.

**Pengelolaan krisis:** Dalam era digital, krisis dapat dengan cepat menjadi viral dan menyebar luas melalui media sosial dan platform digital lainnya. Humas perlu siap menghadapi krisis yang muncul secara online dan mampu merespons dengan cepat dan efektif, serta mengelola reputasi organisasi dalam situasi yang sulit.

**Komunikasi multikultural:** Globalisasi membawa interaksi yang semakin luas antara berbagai budaya dan latar belakang. Humas perlu memahami keanekaragaman budaya dan norma komunikasi yang berbeda, serta mampu beradaptasi dalam menyampaikan

pesan yang relevan dan sensitif secara budaya kepada khalayak global.

**Kecepatan dan waktu nyata:** Dalam era digital, informasi dapat disebarluaskan dengan cepat dan interaksi dapat terjadi secara waktu nyata. Humas perlu responsif terhadap permintaan informasi dan tanggapan dari publik, serta mampu mengelola komunikasi dalam tempo yang cepat dan dinamis.

**Privasi dan keamanan data:** Dalam era digital, perlindungan privasi dan keamanan data menjadi sangat penting. Humas perlu memastikan bahwa komunikasi dan pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan prinsip privasi, serta mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi informasi pribadi dan sensitif dari risiko keamanan.

Untuk mengatasi tantangan ini, organisasi dan profesional humas perlu mengembangkan pemahaman yang kuat tentang teknologi dan tren digital, membangun kemampuan komunikasi yang relevan dengan audiens global, dan memiliki strategi komunikasi yang responsif dan adaptif dalam menghadapi perubahan yang cepat dalam lingkungan digital dan global

Seiring dengan kemajuan teknologi dan globalisasi, "Miracle of Humas dan Protokol" juga beradaptasi dengan konteks baru ini. Penggunaan media sosial, platform digital, dan keterbukaan informasi

membuka peluang baru dalam menerapkan konsep ini. Pesan-pesan yang kuat dan menggugah tidak hanya harus disampaikan dalam pertemuan resmi, tetapi juga melalui platform digital yang mencapai audiens yang lebih luas.

## **1.6 Peran Penting Miracle of Humas dan Protokol dalam Komunikasi Modern**

Pada bagian ini akan menggali lebih dalam tentang peran sentral yang dimainkan oleh konsep "Miracle of Humas dan Protokol" dalam menciptakan pengaruh yang signifikan dalam komunikasi modern. Bagaimana konsep ini menjadi pendorong untuk mengubah pandangan, membangun koneksi, dan menciptakan dampak yang berarti dalam berbagai konteks komunikasi?

### **Mengubah Pandangan dan Sikap dengan Pesan yang Menggugah**

Salah satu aspek yang membuat "Miracle of Humas dan Protokol" begitu kuat adalah kemampuannya untuk mengubah pandangan dan sikap. Dalam komunikasi resmi, pesan yang kuat dan menggugah memiliki potensi untuk menggeser persepsi dan merubah cara orang berpikir. Dalam situasi ini, protokol yang bijaksana digunakan untuk menyampaikan pesan dengan nada yang tepat dan dalam konteks yang sesuai.

Mengubah pandangan dan sikap dengan pesan yang menggugah adalah kemampuan yang sangat efektif dalam berbagai konteks komunikasi. Pesan yang menggugah memiliki kekuatan untuk memengaruhi cara orang berpikir dan bertindak, dan ini sering digunakan dalam tujuan seperti perubahan sosial, kampanye kesadaran, atau edukasi publik.

Pertama, pesan yang menggugah memiliki potensi untuk mengubah pandangan dengan menghadirkan fakta, cerita, atau bukti yang kuat. Ketika pesan tersebut disusun dengan baik dan didukung oleh data yang relevan, itu dapat menggugah perasaan dan pemikiran audiens. Misalnya, kampanye kesadaran tentang masalah lingkungan yang mendalam dengan menghadirkan gambaran dramatis tentang dampak perubahan iklim dapat memotivasi individu untuk lebih peduli dan bertindak secara berkelanjutan.

Kedua, pesan yang menggugah dapat mengubah sikap dengan menyampaikan pesan dengan emosi dan daya tarik yang kuat. Ketika pesan tersebut mampu menggerakkan perasaan, seperti empati, keterlibatan, atau kekhawatiran, itu dapat membantu audiens untuk mempertimbangkan ulang sikap mereka terhadap suatu masalah atau isu. Misalnya, kampanye amal yang menggambarkan kondisi orang yang menderita dapat mendorong individu untuk memberikan dukungan finansial atau sukarela.

Ketiga, pesan yang menggugah dapat menciptakan perubahan tindakan yang berkelanjutan. Dengan mengilhami

tindakan konkret, pesan tersebut dapat menjadi pendorong untuk perubahan nyata dalam masyarakat atau individu. Misalnya, pesan kampanye tentang pentingnya donor darah dapat mendorong lebih banyak orang untuk mendukung upaya donor darah lokal dan menyelamatkan nyawa.

Secara keseluruhan, pesan yang menggugah adalah alat yang kuat dalam perubahan sosial dan perilaku. Ketika digunakan dengan bijak, pesan ini dapat membantu menciptakan perubahan positif dalam pandangan, sikap, dan tindakan individu dan masyarakat secara keseluruhan.

### **Membangun Koneksi yang Autentik dengan Pemangku Kepentingan**

Di era di mana interaksi manusia semakin kompleks, "Miracle of Humas dan Protokol" membawa elemen emosional ke dalam komunikasi. Protokol yang cerdas dan disesuaikan memungkinkan komunikasi yang lebih autentik dan menyentuh hati. Dalam acara resmi, pembicaraan dan interaksi yang dibangun melalui protokol tidak lagi terbatas pada formalitas, tetapi juga merespons kebutuhan emosional dan sosial para pemangku kepentingan. (Riinawati, 2021)

Membangun koneksi yang autentik dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) adalah aspek penting dalam peran Humas dan manajemen yang berkelanjutan. Ini melibatkan pengembangan hubungan yang didasarkan pada kepercayaan, transparansi, dan komunikasi yang jujur. Ketika organisasi berhasil membangun koneksi yang autentik dengan

pemangku kepentingan, ini dapat membawa manfaat besar dalam berbagai aspek.

Pertama, koneksi yang autentik dengan pemangku kepentingan dapat memperkuat dukungan dan kerja sama dengan berbagai kelompok, seperti pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan masyarakat. Dengan berkomunikasi secara terbuka dan mendengarkan kebutuhan dan kekhawatiran pemangku kepentingan, organisasi dapat merespons dengan lebih baik, menghindari konflik, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan.

Kedua, koneksi yang autentik dapat meningkatkan citra dan reputasi organisasi. Ketika organisasi tampak sebagai entitas yang peduli, mendengarkan, dan bertindak sesuai dengan kepentingan pemangku kepentingan, hal ini dapat menciptakan citra positif di mata publik. Citra yang baik dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dan mendapatkan dukungan yang lebih luas.

Ketiga, dalam konteks bisnis, koneksi yang autentik dengan pelanggan dapat meningkatkan retensi pelanggan dan mempromosikan kesetiaan merek. Organisasi yang memahami kebutuhan pelanggan mereka dan memberikan pengalaman yang positif akan lebih cenderung mempertahankan pelanggan yang setia dan memenangkan rekomendasi positif.

Keempat, dalam hal pengaruh sosial, organisasi yang membangun koneksi yang autentik dengan komunitas lokal

dapat menjadi mitra yang dihargai dalam inisiatif sosial dan lingkungan. Ini dapat membantu organisasi memengaruhi perubahan positif dalam masyarakat dan memperkuat hubungan dengan pihak berwenang dan pihak berkepentingan lainnya.

Kelima, koneksi yang autentik juga dapat membantu organisasi dalam merespons tantangan dan krisis dengan lebih baik. Ketika pemangku kepentingan merasa diperlakukan secara adil dan dihormati, mereka lebih mungkin memberikan dukungan dan bekerja sama dalam menghadapi situasi yang sulit.

Dalam rangka membangun koneksi yang autentik dengan pemangku kepentingan, organisasi perlu mendengarkan dengan cermat, berkomunikasi secara terbuka, dan bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang dianut. Ini adalah investasi jangka panjang yang dapat membawa manfaat besar dalam mencapai tujuan organisasi dan menjaga citra yang positif.

### **Pengaruh dalam Skala Besar melalui Pesan yang Tepat Sasaran**

Dalam konteks komunikasi organisasi atau pemerintah, "Miracle of Humas dan Protokol" memiliki potensi untuk menciptakan dampak yang merata dan signifikan. Dengan merumuskan pesan yang tepat sasaran dan menggunakan protokol yang sesuai, pesan dapat

mencapai audiens yang lebih luas dan menciptakan gelombang perubahan yang positif.

Pengaruh dalam skala besar melalui pesan yang tepat sasaran adalah hal yang penting dan efektif dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam konteks komunikasi, pemasaran, dan pengaruh sosial. Pesan yang disampaikan dengan tepat sasaran memiliki potensi untuk mencapai audiens yang lebih luas, memengaruhi perilaku, dan menciptakan perubahan yang signifikan.

Pertama, pesan yang tepat sasaran memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku. Dengan merancang pesan yang dikustomisasi untuk target audiens tertentu, organisasi atau individu dapat merangsang tindakan yang diinginkan. Misalnya, kampanye pemasaran yang ditargetkan dengan tepat dapat menginspirasi orang untuk membeli produk atau mendaftar ke layanan tertentu.

Kedua, pesan yang tepat sasaran dapat menciptakan perubahan sosial dan budaya yang besar. Ketika pesan disusun dengan bijak dan ditujukan kepada kelompok yang relevan, pesan tersebut dapat memicu gerakan sosial, mengubah persepsi masyarakat, atau mempromosikan nilai-nilai yang dianggap penting dalam masyarakat.

Ketiga, dalam politik, pesan yang tepat sasaran dapat memengaruhi hasil pemilihan dan kebijakan. Politisi yang memahami target audiens mereka dan mampu menyampaikan pesan yang relevan dengan kekhawatiran

pemilih dapat memenangkan dukungan publik dan meraih keberhasilan dalam pemilihan.

Keempat, dalam bisnis dan branding, pesan yang tepat sasaran adalah kunci untuk membangun merek yang kuat. Pesan yang dirancang untuk menarik kelompok target yang tepat dapat meningkatkan kesadaran merek, menghasilkan loyalitas pelanggan, dan memengaruhi keputusan pembelian.

Kelima, dalam konteks pendidikan dan penyuluhan, pesan yang tepat sasaran dapat memiliki dampak besar dalam memperbaiki pemahaman dan perilaku. Program pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pengetahuan audiens dapat memfasilitasi pembelajaran yang lebih efektif dan perubahan perilaku yang positif.

Secara keseluruhan, pesan yang tepat sasaran adalah alat yang kuat untuk mencapai pengaruh dalam skala besar dalam berbagai bidang. Namun, penting untuk memahami audiens dengan baik, merancang pesan yang relevan, dan mengkomunikasikan pesan tersebut dengan cara yang sesuai untuk mencapai hasil yang diinginkan.

### **Dampak Jangka Panjang pada Citra dan Reputasi**

Penerapan "Miracle of Humas dan Protokol" bukan hanya tentang pencapaian singkat, tetapi juga tentang membangun fondasi jangka panjang untuk citra dan reputasi yang kuat. Dengan menggabungkan elemen Kehumasan yang mendalam dengan protokol yang cermat, konsep ini membantu membangun fondasi komunikasi yang kokoh,

yang pada gilirannya mendukung citra positif dan hubungan yang berkelanjutan.

Dampak jangka panjang pada citra dan reputasi sebuah organisasi adalah hasil dari praktik dan keputusan yang diambil oleh organisasi dalam jangka waktu yang cukup lama. Citra dan reputasi yang baik adalah aset berharga yang membutuhkan waktu dan usaha untuk dibangun, tetapi dapat rusak dengan cepat jika tidak dikelola dengan baik. Dalam jangka panjang, citra dan reputasi yang kuat dapat membawa sejumlah manfaat signifikan bagi organisasi.

Dampak positif jangka panjang dari citra dan reputasi yang baik termasuk meningkatnya kepercayaan publik. Organisasi yang dikenal sebagai jujur, etis, dan dapat diandalkan memiliki peluang lebih besar untuk memenangkan kepercayaan pelanggan, mitra bisnis, dan investor. Ini bisa menghasilkan hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Selain itu, citra dan reputasi yang baik dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Konsumen cenderung memilih produk atau layanan dari organisasi yang dianggap memiliki reputasi yang baik karena dianggap lebih dapat diandalkan, berkualitas, dan aman. Ini bisa menghasilkan loyalitas pelanggan jangka panjang dan pendapatan yang stabil.

Dampak positif lainnya adalah kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik dalam industri. Individu yang memiliki pilihan dalam memilih tempat kerja akan cenderung mencari organisasi dengan reputasi yang baik sebagai tempat yang mendukung perkembangan karier, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan memberikan pengakuan yang pantas.

Di sisi lain, dampak negatif jangka panjang dari citra dan reputasi yang buruk dapat menghancurkan organisasi. Kehilangan kepercayaan dari pelanggan, investor, atau masyarakat bisa menyebabkan penurunan pendapatan, penurunan harga saham, dan dampak finansial lainnya. Itu juga dapat mengganggu hubungan dengan pihak-pihak yang berkepentingan, seperti regulator atau mitra bisnis.

Dalam rangka memahami dampak jangka panjang pada citra dan reputasi, organisasi harus berkomitmen untuk memelihara dan meningkatkan praktik yang mendukung citra yang baik. Ini termasuk berkomunikasi secara jujur, berperilaku dengan etika, mengelola krisis dengan bijaksana, dan terus menerus berinvestasi dalam membangun hubungan positif dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan cara ini, organisasi dapat mencapai manfaat jangka panjang yang signifikan dari citra dan reputasi yang baik.

### **Peran Humas dalam Organisasi**

Peran Humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting dan melibatkan berbagai fungsi yang mendukung

tujuan dan citra organisasi. Berikut adalah beberapa peran utama Humas dalam sebuah organisasi.

### **1. Manajemen Reputasi**

Manajemen Reputasi adalah salah satu peran paling krusial dari bidang Humas dalam sebuah organisasi. Reputasi mencerminkan persepsi publik tentang organisasi, dan Humas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa citra tersebut tetap positif dan kuat. Dalam hal ini, Humas harus aktif melindungi dan memperkuat reputasi organisasi dari serangan, krisis, atau berita negatif yang mungkin timbul.

Untuk mencapai manajemen reputasi yang efektif, Humas perlu memahami bagaimana organisasi dilihat oleh publik dan pihak-pihak yang berkepentingan. Ini melibatkan analisis menyeluruh terhadap opini dan persepsi publik terhadap organisasi, serta memantau media dan media sosial untuk mengidentifikasi potensi ancaman atau isu-isu yang berkaitan dengan citra organisasi.

Selain itu, Humas juga harus aktif dalam berkomunikasi dengan pihak eksternal dan menjalin hubungan yang baik dengan media. Ini membantu dalam mengelola narasi dan memastikan bahwa pesan organisasi disampaikan dengan jelas dan akurat kepada publik.

Manajemen reputasi juga melibatkan respons cepat terhadap isu-isu kritis yang mungkin muncul. Humas harus memiliki rencana darurat yang dapat diaktifkan dalam situasi krisis, yang mencakup komunikasi dengan media, pihak berkepentingan, dan publik secara umum.

Secara keseluruhan, manajemen reputasi oleh Humas adalah fondasi penting bagi keberhasilan jangka panjang organisasi. Citra yang kuat dan positif dapat memengaruhi pemilihan konsumen, mendapatkan dukungan dari investor, dan menciptakan kepercayaan yang mendalam di antara pihak-pihak yang berinteraksi dengan organisasi.

## **2. Komunikasi Internal**

Komunikasi Internal adalah peran kunci Humas dalam organisasi yang berkaitan dengan aliran informasi dan interaksi di antara anggota organisasi itu sendiri. Komunikasi internal yang efektif adalah landasan bagi produktivitas, kolaborasi, dan semangat kerja yang positif dalam lingkungan kerja. Dalam peran ini, Humas bertugas untuk memfasilitasi komunikasi yang lancar di dalam organisasi.

Pentingnya komunikasi internal tidak bisa diabaikan. Dalam organisasi yang besar, informasi harus mengalir secara efisien dari tingkat manajemen atas ke bawah dan sebaliknya. Hal ini mencakup penyampaian

visi dan misi organisasi, tujuan strategis, serta informasi penting lainnya kepada seluruh karyawan. Humas juga harus mengelola aliran komunikasi horizontal antardepartemen untuk mendukung kolaborasi dan perencanaan.

Selain itu, komunikasi internal juga melibatkan respons terhadap masalah dan pertanyaan karyawan. Humas harus menjadi saluran komunikasi yang terbuka bagi karyawan untuk mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, dan melaporkan masalah yang mungkin mereka hadapi.

Humas juga berperan dalam mengembangkan dan melaksanakan program pelatihan dan pengembangan komunikasi bagi karyawan. Ini dapat mencakup pelatihan dalam presentasi publik, keterampilan interpersonal, dan komunikasi tertulis.

Dengan menjalankan peran komunikasi internal yang efektif, Humas dapat membantu menciptakan budaya organisasi yang positif, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan meningkatkan produktivitas serta kolaborasi dalam organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, komunikasi internal adalah fondasi penting bagi kesuksesan organisasi.

### **3. Komunikasi Eksternal**

Komunikasi Eksternal adalah salah satu elemen inti dalam peran Humas dalam organisasi. Ini melibatkan

interaksi dan komunikasi dengan pihak eksternal, seperti pelanggan, investor, mitra bisnis, masyarakat, dan media. Tujuannya adalah untuk membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan pihak-pihak ini, sambil memastikan bahwa pesan organisasi disampaikan dengan jelas dan positif.

Dalam konteks komunikasi eksternal, Humas berfungsi sebagai perantara antara organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan. Mereka bertugas untuk menyampaikan pesan organisasi, menjelaskan produk atau layanan, dan menjawab pertanyaan atau masalah yang mungkin timbul dari pihak eksternal. Hal ini melibatkan penggunaan berbagai saluran komunikasi, termasuk media tradisional, media sosial, surat kabar, konferensi pers, dan lainnya.

Selain itu, Humas juga berperan dalam membangun citra positif organisasi di mata publik. Ini mencakup upaya untuk meningkatkan pemahaman publik tentang visi, misi, dan nilai-nilai organisasi. Humas juga harus proaktif dalam menyuarakan pencapaian dan inovasi organisasi agar dikenal lebih luas.

Selama situasi krisis atau kontroversi, komunikasi eksternal menjadi lebih kritis. Humas harus mengelola krisis dengan hati-hati, memberikan informasi yang akurat, dan menjaga reputasi organisasi agar tidak

terpengaruh secara negatif. Respons yang cepat dan strategi komunikasi yang baik adalah kunci dalam menghadapi situasi-situasi sulit tersebut.

Secara keseluruhan, komunikasi eksternal yang efektif adalah elemen penting dalam mencapai tujuan organisasi dan membangun hubungan yang kuat dengan pihak eksternal. Dengan menjalankan peran komunikasi eksternal yang baik, Humas dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan dan keberhasilan organisasi.

#### **4. Manajemen Krisis**

Krisis dan Manajemen Bencana: Ketika organisasi menghadapi situasi krisis atau bencana, humas memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi yang tepat dan transparan. Mereka membantu menyusun pesan krisis, memberikan informasi yang akurat, serta menjaga reputasi organisasi dalam situasi yang sulit. (Silviani, 2020)

Manajemen Krisis adalah salah satu aspek penting dari peran Humas dalam sebuah organisasi. Krisis dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk kecelakaan, bencana alam, skandal publik, masalah hukum, atau insiden yang mengancam citra dan kelangsungan organisasi. Peran Humas dalam manajemen krisis adalah untuk merencanakan,

mengkoordinasikan, dan melaksanakan respons yang efektif dalam situasi-situasi darurat tersebut.

Pertama-tama, Humas harus memiliki rencana manajemen krisis yang telah disusun sebelumnya. Rencana ini harus mencakup prosedur darurat, struktur komando, komunikasi internal dan eksternal, serta tindakan yang harus diambil untuk mengatasi krisis. Rencana ini harus terus diperbarui dan diperbaiki seiring perkembangan organisasi dan perubahan risiko yang mungkin terjadi.

Selama krisis, peran Humas mencakup menyampaikan informasi yang akurat dan jelas kepada pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk media, karyawan, pelanggan, dan pihak berwenang. Humas juga harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan mendukung upaya penyelesaian krisis dan meminimalkan dampak negatif pada citra organisasi. Respons yang cepat, konsisten, dan koordinasi yang baik adalah kunci dalam mengatasi krisis dengan sukses.

Selain itu, Humas juga harus memonitor dan merespons berita dan opini media sosial yang berkaitan dengan krisis. Mereka harus memiliki strategi komunikasi yang adaptif untuk mengatasi perkembangan situasi yang cepat dan dinamis.

Setelah krisis teratasi, peran Humas berlanjut dengan melakukan evaluasi pasca-krisis. Ini mencakup

mengidentifikasi pelajaran yang dapat dipetik dari pengalaman tersebut dan memperbaiki rencana manajemen krisis untuk masa depan. Humas juga harus berusaha memulihkan citra organisasi dan membangun kembali kepercayaan pihak-pihak yang terkena dampak.

Secara keseluruhan, manajemen krisis adalah peran krusial Humas dalam melindungi reputasi dan kelangsungan organisasi dalam menghadapi tantangan-tantangan darurat. Kemampuan untuk merespons dengan tepat dan efektif dalam situasi-situasi krisis adalah tanda keahlian dari praktisi Humas yang terampil.

## **5. Pengembangan Hubungan**

Pengembangan Hubungan adalah salah satu peran kunci dalam bidang Hubungan Masyarakat (Humas) yang melibatkan upaya untuk membangun dan memelihara hubungan yang positif dengan berbagai pihak yang berkepentingan terhadap organisasi. Pihak-pihak ini dapat meliputi pemerintah, lembaga nirlaba, mitra bisnis, komunitas lokal, dan kelompok lain yang memiliki pengaruh atau kepentingan terhadap organisasi.

Pentingnya pengembangan hubungan terletak pada kemampuan organisasi untuk membangun dukungan dan persepsi positif di mata pihak-pihak yang berkepentingan. Ini dapat menciptakan jaringan dukungan yang kuat, memfasilitasi kolaborasi yang

bermanfaat, dan membantu organisasi menghadapi tantangan dengan lebih baik.

Pengembangan hubungan melibatkan upaya untuk menjalin komunikasi yang terbuka dan jujur dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Ini mencakup pertemuan tatap muka, dialog reguler, dan berbagai bentuk komunikasi yang memungkinkan pihak-pihak tersebut untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan organisasi.

Selain itu, Humas harus memahami kebutuhan dan kepentingan dari berbagai pihak yang berkepentingan. Ini melibatkan analisis mendalam tentang apa yang penting bagi setiap kelompok tersebut sehingga organisasi dapat merespons dengan tepat. Dalam pengembangan hubungan, penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan dan membangun kepercayaan melalui konsistensi dan integritas dalam interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Terakhir, pengembangan hubungan adalah investasi jangka panjang yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan mereka dan membangun citra positif. Dengan menjalankan peran ini dengan baik, Humas dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi organisasi dan membantu dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang.

## **6. Hubungan Media**

Humas berfungsi sebagai perantara antara organisasi dengan media massa. Mereka mengelola hubungan dengan wartawan, menyusun siaran pers, mengatur konferensi pers, dan memberikan informasi yang akurat kepada media. Tujuan humas adalah memastikan pemberitaan yang positif dan objektif tentang organisasi. (Fauzi et al., 2020)

Hubungan Media adalah salah satu aspek penting dari peran Humas dalam sebuah organisasi. Hubungan ini melibatkan interaksi dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai jenis media, termasuk surat kabar, televisi, radio, media online, dan media sosial. Tujuan utama dari hubungan media adalah untuk menyampaikan pesan organisasi kepada publik melalui saluran-saluran ini, serta membangun dan memelihara hubungan yang positif dengan para peliput berita.

Dalam konteks hubungan media, Humas bertindak sebagai perantara antara organisasi dan media. Mereka bertugas untuk menyediakan informasi yang relevan dan akurat kepada wartawan serta menjawab pertanyaan mereka. Dalam situasi berita darurat atau peristiwa penting, Humas harus merespons dengan cepat dan memberikan akses yang diperlukan kepada media untuk mendapatkan berita yang benar dan lengkap.

Selain itu, Humas juga berperan dalam merencanakan dan mengkoordinasikan konferensi pers, wawancara, dan peristiwa media lainnya. Mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang kuat untuk memastikan bahwa pesan organisasi disampaikan dengan jelas dan efektif melalui media.

Penting untuk mencatat bahwa hubungan media tidak hanya tentang menyampaikan pesan organisasi, tetapi juga tentang membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan wartawan. Ini melibatkan menjaga komunikasi yang terbuka, memberikan informasi yang akurat, dan memberikan respek terhadap jurnalisme yang independen.

Secara keseluruhan, hubungan media yang efektif adalah kunci untuk memastikan bahwa organisasi mendapatkan cakupan media yang positif, reputasi yang baik, dan kemampuan untuk menyampaikan pesan mereka kepada publik dengan baik. Humas yang terampil dalam mengelola hubungan media dapat membantu organisasi menghadapi tantangan media dengan lebih baik dan memanfaatkan media sebagai alat komunikasi yang kuat.

## **7. Pemasaran dan Promosi**

Pemasaran dan Promosi: Humas juga dapat terlibat dalam kegiatan pemasaran dan promosi organisasi. Mereka merancang kampanye promosi,

mengatur acara promosi, bekerja sama dengan tim pemasaran, dan memastikan pesan-pesan promosi disampaikan dengan efektif kepada target audiens.

Pemasaran dan Promosi adalah bagian penting dari peran Humas dalam organisasi, terutama dalam mengembangkan citra dan mengkomunikasikan pesan kepada audiens yang lebih luas. Dalam konteks ini, Humas bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan strategi pemasaran yang efektif untuk produk, layanan, atau inisiatif organisasi.

Pemasaran melibatkan penyusunan rencana pemasaran yang mencakup identifikasi target audiens, penetapan harga, penempatan produk, dan promosi. Humas harus bekerja sama dengan tim pemasaran untuk memastikan bahwa pesan dan citra organisasi terintegrasi dalam semua aspek strategi pemasaran. Hal ini mencakup memastikan konsistensi pesan dan penggunaan alat komunikasi yang efektif.

Promosi adalah bagian penting dari strategi pemasaran yang melibatkan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan minat terhadap produk atau layanan. Humas bertugas merancang kampanye promosi yang efektif, termasuk penggunaan media sosial, periklanan, acara promosi, dan lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan "buzz" positif di sekitar produk atau layanan tersebut.

Selain itu, Humas juga harus memastikan bahwa promosi yang dilakukan sesuai dengan etika dan regulasi yang berlaku. Mereka harus berkomunikasi dengan jujur dan tidak menyesatkan dalam upaya promosi, serta menjaga kejujuran dalam penggunaan testimoni atau ulasan produk.

Pemasaran dan promosi yang berhasil dapat membantu organisasi meningkatkan penjualan, memperluas pangsa pasar, dan membangun merek yang kuat. Oleh karena itu, peran Humas dalam mengintegrasikan strategi pemasaran dan promosi adalah kunci dalam mencapai tujuan bisnis dan memastikan bahwa pesan organisasi diterima dengan baik oleh audiens yang dituju.

Peran humas dalam organisasi sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan publik, mengelola citra dan reputasi, serta memastikan komunikasi yang efektif. Dengan demikian, humas berkontribusi dalam kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan mereka dan membangun kepercayaan dengan pemangku kepentingan.

### **1.7 Hubungan antara Kehumasan dan Protokol**

Hubungan antara humas dan protokol dalam komunikasi organisasi adalah saling melengkapi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan komunikasi dan menjalankan acara atau pertemuan resmi dengan efektif. Berikut adalah

beberapa aspek hubungan antara humas dan protokol dalam komunikasi organisasi: (Fauzi et al., 2020)

**Koordinasi Acara Resmi:** Dalam acara atau pertemuan resmi, humas dan protokol perlu bekerja secara terkoordinasi. Tim humas bertanggung jawab untuk merencanakan dan mengelola komunikasi terkait acara, termasuk mempromosikan acara kepada publik, menyusun pesan-pesan yang tepat, dan mengatur hubungan dengan media. Sementara itu, tim protokol memastikan bahwa prosedur dan tata cara yang harus diikuti dalam acara tersebut telah ditetapkan dengan baik.

**Penyampaian Pesan:** Humas bertanggung jawab untuk menyampaikan pesan-pesan yang penting kepada publik, sementara protokol membantu memastikan bahwa pesan-pesan tersebut disampaikan dengan tepat dalam acara atau pertemuan resmi. Protokol dapat membantu mengatur waktu dan urutan pembicaraan, memberikan arahan kepada pemimpin acara, dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan aturan dan etiket yang berlaku.

**Mempromosikan Acara Resmi:** Humas berperan dalam mempromosikan acara atau pertemuan resmi kepada publik melalui saluran komunikasi yang relevan. Tim humas dapat mengeluarkan siaran pers, menggunakan media sosial, dan berkomunikasi dengan media massa untuk memastikan publik mengetahui dan tertarik untuk menghadiri acara tersebut. Protokol juga dapat memberikan informasi tentang

acara resmi kepada pihak yang berwenang, seperti perwakilan pemerintah atau tamu penting lainnya.

**Manajemen Hubungan dengan Media:** Humas dan protokol saling berhubungan dalam hal manajemen hubungan dengan media. Tim humas bekerja untuk menjalin hubungan yang baik dengan media massa, mengelola konferensi pers, dan menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada media. Protokol membantu dalam mengatur prosedur dan tata cara yang harus diikuti dalam interaksi dengan media, seperti penempatan wartawan, penyediaan akses, atau pemberian izin wawancara.(Abdullah, 2015)

**Penanganan Situasi Krisis:** Dalam situasi krisis atau bencana, humas dan protokol berkolaborasi untuk mengelola komunikasi dan respons organisasi. Humas bertanggung jawab dalam menyusun pesan krisis dan mengelola komunikasi dengan publik, sementara protokol membantu dalam mengatur prosedur darurat, menyediakan informasi kepada media dan peserta acara, serta menjaga protokol keamanan yang relevan.

Dengan bekerja sama secara sinergis, humas dan protokol dapat memastikan komunikasi yang efektif, pengelolaan acara yang baik, serta menjaga citra positif dan reputasi organisasi dalam acara atau pertemuan resmi.

## **Kombinasi Kreativitas Kehumasan dengan Kedisiplinan Protokol**

Dalam praktik "Miracle of Humas dan Protokol," kreativitas Kehumasan bertemu dengan kedisiplinan protokol. Pesan-pesan yang dirancang secara kreatif mengambil manfaat dari landasan protokol yang kuat untuk mencapai kesan yang diinginkan. Ini menggabungkan aspek yang memikat perasaan dengan tata cara yang telah teruji.

Kombinasi kreativitas dalam bidang kehumasan dengan kedisiplinan dalam menerapkan protokol adalah kunci untuk mencapai kesuksesan dalam berbagai situasi komunikasi. Kreativitas membawa elemen inovasi dan pemikiran yang segar ke dalam praktik kehumasan, memungkinkan organisasi untuk merancang kampanye yang menarik perhatian, menginspirasi audiens, dan membedakan diri dari pesaing. Namun, untuk menjaga profesionalitas dan menjalankan komunikasi yang efektif, kedisiplinan dalam mengikuti protokol adalah esensial.

Pertama, kreativitas dalam kehumasan memungkinkan organisasi untuk menghadirkan pesan mereka dengan cara yang menarik dan relevan. Ini bisa mencakup penggunaan konten visual yang menggugah, narasi yang kuat, atau pendekatan unik dalam penyampaian pesan. Kreativitas memungkinkan organisasi untuk mengeksplorasi ide-ide baru dan tidak konvensional, yang

dapat menghasilkan hasil yang luar biasa dalam hal pemahaman dan resonansi pesan.

Kedua, kedisiplinan dalam menerapkan protokol adalah penting untuk menjaga keselamatan, kredibilitas, dan keamanan organisasi. Dalam situasi-situasi tertentu, seperti acara besar, konferensi pers, atau komunikasi dalam konteks resmi, protokol harus diikuti dengan ketat untuk memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai rencana dan tanpa kejadian yang tidak diinginkan. Kedisiplinan juga mencakup penanganan situasi krisis dengan respons yang terencana dan efektif.

Ketiga, mencampurkan kreativitas dengan kedisiplinan protokol memungkinkan organisasi untuk menjalankan praktik kehumasan yang seimbang dan kuat. Ini berarti bahwa organisasi dapat berinovasi dalam pesan mereka tanpa melanggar standar etika atau protokol yang telah ditetapkan. Kombinasi ini memungkinkan organisasi untuk menarik perhatian dan menciptakan dampak positif sambil tetap menjaga profesionalitas dan integritas dalam komunikasi mereka. Dengan kata lain, kreativitas dan kedisiplinan adalah pasangan yang kuat dalam mencapai tujuan kehumasan yang sukses.

### **Protokol sebagai Kerangka yang Mengarahkan Kreativitas**

Protokol yang mencakup aturan dan norma dalam berkomunikasi membentuk kerangka yang memberikan

arahan pada kreativitas Kehumasan. Meskipun ada struktur, protokol yang bijaksana memungkinkan penyesuaian sesuai dengan konteks dan audiens. Hal ini memastikan bahwa pesan-pesan yang kreatif tetap berada dalam batas etika dan protokol.

Protokol, sebagai kerangka yang mengarahkan kreativitas, memainkan peran yang penting dalam menjaga keselamatan, efisiensi, dan profesionalitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk kehumasan dan manajemen acara. Protokol memberikan panduan dan aturan yang jelas untuk mengorganisir dan melaksanakan tugas-tugas tertentu, sehingga mendorong struktur dan pengaturan yang diperlukan. Namun, jangan salah paham, protokol bukanlah hambatan bagi kreativitas; sebaliknya, ia adalah fondasi yang memungkinkan kreativitas untuk berkembang dengan lebih terfokus dan efektif.

Pertama, protokol membantu dalam pengaturan dan perencanaan yang terorganisir. Dalam situasi-situasi formal, seperti acara resmi atau konferensi, protokol memberikan panduan tentang langkah-langkah yang harus diikuti dan tata cara yang harus dijalani. Ini memberikan dasar yang stabil untuk mengatur semua aspek acara, mulai dari jadwal hingga tata letak, sehingga memungkinkan kreativitas untuk lebih terarah. Tim dapat memfokuskan kreativitas mereka pada elemen-elemen yang dapat meningkatkan pengalaman atau

pesan yang ingin disampaikan, tanpa khawatir tentang aspek-aspek dasar yang telah diatur melalui protokol.

Kedua, protokol mempromosikan konsistensi dan profesionalitas. Dalam bidang kehumasan, menjaga konsistensi dalam pesan dan tindakan sangat penting untuk membangun citra yang kuat. Protokol membantu memastikan bahwa pesan organisasi disampaikan secara konsisten, terlepas dari siapa yang berkomunikasi atau dalam situasi apa. Ini menciptakan citra organisasi yang lebih dapat diandalkan dan terpercaya di mata publik. Dalam situasi formal atau pemerintahan, protokol juga menghormati tradisi dan etiket yang memberikan kesan profesional yang kuat.

Ketiga, protokol memberikan panduan yang diperlukan untuk situasi-situasi darurat atau kompleks. Dalam kondisi-kondisi yang memerlukan respon cepat dan terorganisir, protokol dapat menjadi panduan yang sangat berharga. Hal ini memungkinkan tim untuk bertindak dengan efisien dan mengambil langkah-langkah yang tepat dalam menghadapi situasi yang mungkin kacau atau berbahaya. Dalam konteks ini, kreativitas dapat digunakan untuk menemukan solusi inovatif dalam kerangka protokol yang telah ada, yang dapat memungkinkan respons yang efektif dalam situasi-situasi yang tidak terduga.

Jadi, protokol sebenarnya dapat menjadi sekutu kreativitas yang kuat dengan memberikan struktur, konsistensi, dan panduan dalam menjalankan berbagai tugas

atau acara. Ini adalah alat yang memungkinkan kreativitas untuk berkembang dalam konteks yang terorganisir dan profesional, sambil memastikan bahwa pesan yang disampaikan dan tindakan yang diambil tetap sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi.

### **Pemanfaatan Platform Komunikasi yang Beragam**

Kehumasan dapat memanfaatkan beragam platform komunikasi untuk menyampaikan pesan, termasuk media sosial, konferensi pers, dan acara publik. Dalam "Miracle of Humas dan Protokol," protokol membimbing bagaimana pesan disampaikan melalui berbagai platform ini. Kombinasi ini memungkinkan pesan-pesan yang kreatif mencapai audiens dengan cara yang efektif.

Pemanfaatan platform komunikasi yang beragam adalah strategi penting dalam dunia bisnis dan kehumasan modern. Dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, organisasi harus memiliki kehadiran yang kuat di berbagai platform untuk mencapai dan berinteraksi dengan audiens yang lebih luas. Ini mencakup penggunaan media sosial, situs web, surat elektronik, aplikasi perpesanan, podcast, dan berbagai saluran komunikasi lainnya.

Pertama, beragamnya platform komunikasi memungkinkan organisasi untuk mencapai audiens yang beragam dan tersegmentasi. Berbagai jenis audiens dapat lebih mudah dijangkau melalui platform yang sesuai dengan

preferensi mereka. Misalnya, media sosial dapat digunakan untuk menargetkan generasi milenial dan Z, sementara email marketing mungkin lebih efektif untuk audiens yang lebih tua. Dengan menggunakan platform yang beragam, organisasi dapat merancang pesan dan strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik setiap audiens.

Kedua, beragamnya platform komunikasi memungkinkan organisasi untuk mengukur dan menganalisis dampak dari setiap inisiatif komunikasi. Berkat alat analitik yang tersedia di berbagai platform, organisasi dapat melacak kinerja pesan mereka, mengukur interaksi, dan memahami respons audiens. Data ini memungkinkan perbaikan terus-menerus dalam strategi komunikasi dan penyesuaian pesan agar lebih efektif.

Ketiga, beragamnya platform komunikasi memungkinkan organisasi untuk tetap relevan dan responsif terhadap perubahan tren dan teknologi. Dunia digital terus berkembang, dan platform baru muncul dengan cepat. Dengan memanfaatkan berbagai platform, organisasi dapat lebih fleksibel dalam merespons perkembangan ini dan memastikan bahwa mereka tetap terhubung dengan audiens yang sedang berubah.

Secara keseluruhan, pemanfaatan platform komunikasi yang beragam adalah elemen penting dalam strategi komunikasi yang efektif. Ini memberikan fleksibilitas, akses ke berbagai audiens, dan data yang

berharga untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dan beradaptasi dengan lingkungan komunikasi yang terus berubah.

### **Memimpin dengan Etika dan Maksud yang Tulus**

Kombinasi Kehumasan dan protokol dalam praktik "Miracle of Humas dan Protokol" bukan hanya tentang menciptakan kesan visual yang indah. Ini juga mengarah pada kepemimpinan dengan etika dan maksud yang tulus. Protokol yang bijaksana memastikan bahwa setiap tindakan dan pesan dilakukan dengan integritas dan tujuan yang baik. (Nuralam, 2017)

Memimpin dengan etika dan maksud yang tulus adalah ciri kepemimpinan yang kuat dan berintegritas. Etika dalam kepemimpinan mencakup nilai-nilai moral, integritas, dan prinsip-prinsip yang membimbing tindakan pemimpin dalam semua situasi. Maksud yang tulus berarti bahwa pemimpin memiliki niat yang jujur dan baik dalam mengambil keputusan dan bertindak demi kebaikan bersama, bukan hanya untuk kepentingan pribadi atau kelompok kecil.

Pertama, kepemimpinan yang berbasis pada etika memberikan fondasi yang kuat bagi organisasi atau tim. Pemimpin yang menunjukkan integritas dan etika dalam tindakan mereka membangun kepercayaan di antara anggota tim atau bawahan. Hal ini menciptakan lingkungan di mana orang merasa dihargai, didukung, dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Etika juga menciptakan landasan

yang kokoh untuk mengambil keputusan yang adil dan bertanggung jawab, yang dapat membawa organisasi menuju kesuksesan jangka panjang.

Kedua, kepemimpinan dengan maksud yang tulus membawa dampak positif dalam jangka panjang. Ketika pemimpin memiliki niat yang jujur dan tulus dalam memajukan organisasi atau tim, hal ini menciptakan budaya kerja yang positif dan mendorong kolaborasi yang kuat. Pemimpin dengan maksud tulus mampu menginspirasi orang untuk berkomitmen terhadap visi dan tujuan bersama, sehingga menciptakan lingkungan di mana inovasi, kreativitas, dan pertumbuhan terjadi.

Ketiga, kepemimpinan yang etis dan berlandaskan maksud yang tulus membangun reputasi yang baik bagi pemimpin dan organisasi. Pemimpin yang dikenal sebagai orang yang mengutamakan etika dan kebaikan bersama akan mendapatkan penghormatan dan dukungan yang lebih besar dari berbagai pihak, termasuk rekan bisnis, pelanggan, dan masyarakat. Hal ini dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan lebih lancar, karena mereka memiliki dukungan yang kuat dari pemangku kepentingan.

Secara keseluruhan, kepemimpinan dengan etika dan maksud yang tulus adalah pondasi yang kokoh untuk sukses jangka panjang dalam dunia bisnis dan organisasi. Etika dan niat yang baik membentuk budaya kerja yang sehat, memunculkan dampak positif, dan membangun reputasi yang

kuat. Pemimpin yang mendasarkan tindakan mereka pada nilai-nilai ini menjadi teladan bagi yang lain dan membawa organisasi ke arah yang lebih baik.

### **Menghadirkan "Keajaiban" dalam Setiap Komunikasi**

Dalam intinya, sinergi antara Kehumasan dan protokol dalam konsep "Miracle of Humas dan Protokol" bertujuan untuk menciptakan "keajaiban" dalam setiap komunikasi resmi. Ini adalah efek luar biasa yang dihasilkan ketika pesan-pesan yang cerdas dan menggugah dipadukan dengan pengaturan protokol yang tepat. Hasilnya adalah pengalaman komunikasi yang mengesankan dan membekas.

Menghadirkan "keajaiban" dalam setiap komunikasi adalah upaya untuk membuat pesan atau interaksi komunikasi menjadi sesuatu yang istimewa, berkesan, dan luar biasa. Keajaiban dalam komunikasi tidak selalu berarti sesuatu yang supernatural, tetapi lebih kepada kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, atau menghadirkan pengalaman yang mendalam bagi audiens. Ini dapat menciptakan ikatan yang kuat, meningkatkan pemahaman, atau bahkan memicu perubahan positif dalam pikiran dan perilaku orang.

Pertama, untuk menghadirkan "keajaiban" dalam komunikasi, pemilihan kata dan penyampaian pesan sangat penting. Penggunaan bahasa yang kuat, imaji yang menginspirasi, dan cerita yang memukau dapat membuat pesan menjadi lebih memikat dan mengena bagi audiens. Ini

membantu pesan untuk melekat dalam ingatan audiens dan menciptakan pengalaman yang berkesan.

Kedua, penggunaan emosi dengan bijak adalah salah satu cara untuk menciptakan "keajaiban" dalam komunikasi. Pesan yang memicu emosi seperti kebahagiaan, inspirasi, empati, atau harapan dapat memiliki dampak yang kuat pada audiens. Emosi membantu audiens merasa terhubung secara lebih mendalam dengan pesan dan dapat mendorong mereka untuk bertindak atau merespons secara positif.

Ketiga, kehadiran "keajaiban" dalam komunikasi juga dapat melibatkan kejutan atau elemen yang tidak terduga. Ini bisa berupa fakta menarik, perbandingan yang unik, atau penekanan pada sudut pandang yang belum pernah dipertimbangkan sebelumnya. Kejutan ini dapat membuat audiens terkesan dan tertarik untuk lebih mendalami pesan atau topik yang dibahas.

Dalam rangka menghadirkan "keajaiban" dalam setiap komunikasi, penting untuk memahami audiens dengan baik, memilih kata dengan bijak, dan memanfaatkan elemen emosi dan kejutan. Ini membantu pesan menjadi lebih efektif dalam mencapai tujuannya dan menciptakan pengalaman komunikasi yang istimewa bagi audiens.

### **Integrasi Humas dan Protokol**

Integrasi antara bidang Humas dan Protokol merupakan pendekatan yang efektif dalam memastikan komunikasi yang terkoordinasi dan konsisten dalam menjalin

hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal. Integrasi ini menggabungkan fungsi-fungsi Humas yang berkaitan dengan manajemen komunikasi dan citra organisasi dengan fungsi-fungsi Protokol yang berkaitan dengan tata cara dan etiket dalam interaksi dengan pihak eksternal. Berikut adalah beberapa aspek penting dalam integrasi antara Humas dan Protokol: (Badri, 2011a)

#### 1. Koordinasi Komunikasi

Integrasi antara Humas dan Protokol memungkinkan koordinasi yang baik dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada pemangku kepentingan eksternal. Humas bertanggung jawab untuk merancang dan menyebarkan pesan yang strategis, sedangkan Protokol membantu memastikan bahwa pesan disampaikan sesuai dengan tata cara dan etiket yang tepat.

#### 2. Manajemen Citra dan Reputasi

Integrasi ini memungkinkan sinergi dalam upaya membangun dan menjaga citra dan reputasi organisasi. Humas bertanggung jawab untuk merancang strategi komunikasi yang positif, sementara Protokol membantu dalam mengelola acara-acara dan pertemuan dengan pemangku kepentingan yang dapat mempengaruhi citra organisasi.

### 3. Pengelolaan Acara dan Seremonial

Integrasi antara Humas dan Protokol memungkinkan pengelolaan acara dan seremonial yang terkoordinasi. Humas berperan dalam merencanakan dan melaksanakan acara dengan fokus pada pesan dan tujuan komunikasi, sementara Protokol membantu dalam mengatur tata cara dan tatanan dalam acara tersebut.

### 4. Hubungan dengan Media

Integrasi ini juga penting dalam mengelola hubungan dengan media. Humas bertanggung jawab untuk merancang pesan yang disampaikan kepada media, sementara Protokol membantu dalam memfasilitasi hubungan dengan media dalam acara-acara atau kunjungan resmi.

### 5. Pengelolaan Tamu dan Pengunjung

Integrasi antara Humas dan Protokol memungkinkan pengelolaan tamu dan pengunjung dengan baik. Humas dapat berperan dalam menyambut tamu dengan hangat dan memberikan informasi yang relevan, sementara Protokol membantu dalam memastikan bahwa tamu diperlakukan sesuai dengan etiket protokol yang tepat. (Chotimah & Fathurrohman, 2014)

### 6. Manajemen Krisis

Integrasi ini juga berperan penting dalam manajemen krisis. Humas dapat merancang pesan dan

strategi komunikasi yang efektif dalam menghadapi situasi krisis, sementara Protokol membantu dalam mengelola komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal secara terorganisir dan koordinatif.

Integrasi antara Humas dan Protokol memberikan keuntungan dalam meningkatkan koordinasi, konsistensi, dan profesionalisme dalam komunikasi dan interaksi dengan pihak eksternal. Hal ini dapat membantu organisasi dalam membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, memelihara citra dan reputasi yang positif, serta mengatasi situasi yang kompleks dengan lebih baik.

#### 1. Pentingnya Integrasi Humas dan Protokol dalam Komunikasi Organisasi

Integrasi Humas (Hubungan Masyarakat) dan Protokol dalam komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi yang terkoordinasi, efektif, dan konsisten. Berikut adalah beberapa alasan mengapa integrasi Humas dan Protokol penting dalam komunikasi organisasi:

**Konsistensi Pesan:** Integrasi antara Humas dan Protokol memastikan konsistensi pesan yang disampaikan oleh organisasi kepada pemangku kepentingan. Humas bertanggung jawab untuk merancang pesan yang sesuai dengan tujuan komunikasi organisasi, sementara Protokol membantu

memastikan bahwa pesan tersebut disampaikan dengan cara yang tepat dan konsisten dalam setiap interaksi.

**Citra dan Reputasi: Integrasi Humas dan Protokol** membantu dalam membangun dan menjaga citra dan reputasi organisasi. Humas berperan dalam mengelola komunikasi eksternal dan membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, sementara Protokol membantu dalam mengelola interaksi dengan pihak eksternal secara formal dan menghormati tatanan yang berlaku.

**Pengelolaan Acara dan Seremonial: Integrasi** ini sangat penting dalam pengelolaan acara dan seremonial organisasi. Humas dapat merancang strategi komunikasi yang tepat untuk acara atau seremonial tertentu, sementara Protokol membantu dalam merencanakan dan melaksanakan acara dengan memperhatikan tata cara, etiket, dan protokol yang berlaku.

**Hubungan dengan Media: Integrasi** antara Humas dan Protokol memudahkan koordinasi dalam hubungan dengan media. Humas bertanggung jawab untuk membangun hubungan yang baik dengan media dan menyampaikan pesan yang relevan, sementara Protokol membantu dalam mengelola interaksi

dengan media dalam acara-acara atau kunjungan resmi. (Kurniasih et al., 2013)

Pengelolaan Tamu dan Pengunjung: Integrasi ini juga penting dalam pengelolaan tamu dan pengunjung organisasi. Humas dapat merencanakan penyambutan yang baik dan memberikan informasi yang diperlukan kepada tamu, sementara Protokol membantu dalam memastikan bahwa tamu diperlakukan dengan etiket protokol yang sesuai.

Manajemen Krisis: Integrasi Humas dan Protokol juga berperan penting dalam manajemen krisis. Humas dapat merancang strategi komunikasi yang efektif dalam menghadapi situasi krisis, sementara Protokol membantu dalam mengelola komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal secara terorganisir dan sesuai dengan tatanan yang berlaku.

Dengan mengintegrasikan fungsi-fungsi Humas dan Protokol, organisasi dapat menciptakan komunikasi yang lebih terarah, konsisten, dan profesional. Integrasi ini memastikan bahwa pesan organisasi disampaikan dengan tepat dan efektif kepada pemangku kepentingan, menjaga citra dan reputasi organisasi, serta membangun hubungan yang kuat dengan berbagai pihak yang terlibat.

## 2. Membangun Sinergi antara Tim Humas dan Protokol

Untuk membangun sinergi antara tim Humas dan Protokol, ada beberapa langkah yang dapat diambil:

**Komunikasi dan Koordinasi yang Aktif:** Penting bagi tim Humas dan Protokol untuk berkomunikasi secara teratur dan berkoordinasi dalam melaksanakan tugas-tugas masing-masing. Hal ini meliputi pertemuan rutin, berbagi informasi, dan mengadakan diskusi mengenai kegiatan dan acara yang melibatkan kedua tim. (Abdullah, 2015)

**Pemahaman Tugas dan Peran Masing-Masing:** Tim Humas dan Protokol perlu memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas dan peran masing-masing. Humas bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan strategi komunikasi, sementara Protokol fokus pada tata cara dan etiket dalam hubungan dengan pihak eksternal. Memahami peran masing-masing akan mempermudah kolaborasi dan pengambilan keputusan yang lebih efektif.

**Pembagian Tugas yang Jelas:** Dalam menjalankan tugas-tugasnya, tim Humas dan Protokol perlu melakukan pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Hal ini akan memastikan bahwa setiap anggota tim

memiliki tanggung jawab yang spesifik dan dapat bekerja secara efisien.

**Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan:** Tim Humas dan Protokol perlu diberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang relevan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Ini dapat mencakup pelatihan mengenai komunikasi, manajemen acara, protokol, dan lain-lain. Dengan memiliki keterampilan yang memadai, tim dapat bekerja secara sinergis dan efektif. (F. Juhji et al., 2020)

**Kolaborasi dalam Perencanaan Acara:** Acara-acara organisasi sering melibatkan kerja sama antara tim Humas dan Protokol. Oleh karena itu, penting untuk melibatkan kedua tim dalam perencanaan acara, mulai dari merumuskan tujuan acara, menentukan pesan yang ingin disampaikan, hingga merencanakan logistik dan tata cara protokol yang sesuai.

**Evaluasi dan Pembelajaran Bersama:** Setelah setiap kegiatan atau acara, tim Humas dan Protokol perlu melakukan evaluasi bersama untuk mengevaluasi keberhasilan dan pembelajaran yang dapat diambil. Ini akan membantu memperbaiki dan meningkatkan kerjasama tim di masa mendatang.

Dengan membangun sinergi antara tim Humas dan Protokol, organisasi akan dapat mengoptimalkan komunikasi dan interaksi dengan pemangku kepentingan eksternal. Kerjasama yang baik antara kedua tim akan menciptakan hasil yang lebih baik dalam mencapai tujuan komunikasi dan menjaga tatanan protokol yang tepat dalam berbagai situasi dan acara organisasi. (Morissan, 2014)

### 3. Mengintegrasikan Aspek Humas dalam Penyelenggaraan Acara dan Seremonial

Mengintegrasikan aspek Humas dalam penyelenggaraan acara dan seremonial dapat memberikan dampak positif terhadap citra dan reputasi organisasi. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mengintegrasikan aspek Humas dalam penyelenggaraan acara dan seremonial:

**Merencanakan dengan Strategi Komunikasi:**  
Sejak awal perencanaan acara atau seremonial, melibatkan tim Humas untuk merumuskan strategi komunikasi yang tepat. Hal ini mencakup tujuan komunikasi, pesan yang ingin disampaikan kepada peserta, dan cara terbaik untuk mencapai target audiens. Dengan melibatkan Humas sejak awal, akan tercipta keterkaitan yang erat antara acara dan tujuan komunikasi organisasi.

Menyusun Materi Komunikasi yang Tepat: Humas dapat membantu dalam menyusun materi komunikasi yang relevan dan efektif untuk acara atau seremonial tersebut. Hal ini mencakup pidato, presentasi, brosur, undangan, dan materi lainnya yang digunakan untuk berkomunikasi dengan peserta. Humas akan memastikan pesan yang disampaikan sesuai dengan citra dan nilai-nilai organisasi.

Pengelolaan Media Relations: Humas berperan penting dalam mengelola hubungan dengan media selama acara atau seremonial. Hal ini mencakup mengundang media untuk meliput acara, menyediakan informasi dan materi pers yang relevan, serta mengkoordinasikan wawancara dan konferensi pers. Humas juga dapat membantu dalam menyusun pesan yang jelas dan konsisten kepada media.

Menerapkan Protokol dengan Baik: Humas dapat berkolaborasi dengan tim Protokol untuk memastikan penerapan protokol yang tepat selama acara atau seremonial. Protokol melibatkan tata cara, etiket, dan urutan acara yang harus diikuti sesuai dengan aturan yang berlaku. Humas dapat membantu peserta acara atau seremonial dalam memahami dan mengikuti tata cara tersebut, sehingga menciptakan suasana yang tertib dan terhormat.

Membangun Hubungan dengan Peserta: Salah satu tugas penting Humas adalah membangun hubungan yang baik dengan peserta acara atau seremonial. Hal ini dapat dilakukan melalui komunikasi yang terbuka, memberikan informasi yang jelas, dan merespons pertanyaan atau masukan peserta dengan baik. Humas juga dapat mengatur sesi interaksi atau diskusi dengan peserta untuk memperkuat keterlibatan mereka dalam acara. (Ginting et al., 2021)

Evaluasi dan Pembelajaran: Setelah acara atau seremonial selesai, Humas dapat melakukan evaluasi untuk mengevaluasi keberhasilan komunikasi dan mengidentifikasi area perbaikan di masa mendatang. Evaluasi ini melibatkan mengumpulkan umpan balik dari peserta, memeriksa cakupan media, dan melihat dampak komunikasi acara tersebut terhadap citra dan reputasi organisasi. Dari evaluasi ini, Humas dapat belajar dan meningkatkan penyelenggaraan acara dan seremonial di masa depan.

Dengan mengintegrasikan aspek Humas dalam penyelenggaraan acara dan seremonial, organisasi dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi peserta, memperkuat citra dan reputasi organisasi, serta meningkatkan komunikasi efektif dengan pemangku kepentingan.

#### 4. Menjalin Kerjasama dengan Media dalam Konteks Protokol

Menjalin kerjasama dengan media dalam konteks protokol merupakan aspek penting dalam menjaga hubungan yang baik antara organisasi dan media. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil dalam menjalin kerjasama dengan media dalam konteks protokol: (Suprpto, 2009)

**Identifikasi Media yang Relevan:** Tentukan media mana yang paling relevan dan memiliki audiens yang sesuai dengan target organisasi. Hal ini penting untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat mencapai target audiens dengan efektif.

**Membangun Hubungan yang Baik:** Pendekatan yang baik adalah dengan membangun hubungan yang baik dengan wartawan dan jurnalis. Kenali wartawan yang meliput bidang yang relevan dengan organisasi dan cari tahu minat dan kebutuhan mereka. Jalin komunikasi yang terbuka, responsif, dan profesional.

**Memahami Aturan Protokol:** Dalam menjalin kerjasama dengan media, penting untuk memahami aturan protokol yang berlaku. Protokol ini dapat berupa tata cara dan etiket dalam mengundang media, memberikan informasi yang tepat, mengatur konferensi pers, dan lain sebagainya. Pastikan

protokol tersebut diikuti dengan baik agar hubungan dengan media tetap terjaga dengan baik.

**Menyediakan Informasi yang Akurat dan Terpercaya:** Sebagai bagian dari kerjasama dengan media, pastikan bahwa informasi yang disediakan kepada media akurat, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini akan membantu membangun citra positif organisasi dan menjaga kepercayaan media terhadap informasi yang diberikan.

**Mengundang Media ke Acara atau Kegiatan:** Untuk memperluas jangkauan dan cakupan media, undang media untuk meliput acara atau kegiatan organisasi. Sediakan akses yang memadai bagi media, termasuk tempat duduk khusus, akses ke narasumber, dan fasilitas pendukung lainnya. Tetap berkomunikasi dengan media selama acara untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi.

**Menghargai Deadlines dan Jurnalistik yang Independen:** Saat bekerja dengan media, penting untuk menghargai deadline yang diberikan oleh wartawan. Sediakan informasi yang diperlukan tepat waktu dananggapi pertanyaan atau permintaan dengan cepat. Selain itu, hargai independensi jurnalistik dan berikan ruang bagi wartawan untuk

menyampaikan perspektif mereka dengan obyektifitas.

Menjaga Komunikasi Terus Menerus: Jalin komunikasi terus menerus dengan media, tidak hanya saat ada kebutuhan atau acara khusus. Tetap menjalin hubungan dengan media dengan mengirimkan rilis pers secara berkala, mengundang mereka ke pertemuan atau acara lainnya, dan berbagi informasi terbaru yang relevan dengan organisasi. (Abdullah, 2015)

Dengan menjalin kerjasama yang baik dengan media dalam konteks protokol, organisasi dapat memperluas jangkauan komunikasi, meningkatkan pemahaman publik tentang kegiatan dan pesan organisasi, serta membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan media.

#### 5. Studi Kasus: Praktik Integrasi Humas dan Protokol dalam Organisasi

Praktik integrasi Humas dan Protokol dalam organisasi sangat penting untuk menciptakan sinergi dan konsistensi dalam komunikasi serta penyelenggaraan acara. Berikut adalah beberapa praktik yang dapat dilakukan untuk mengintegrasikan Humas dan Protokol dalam organisasi:

Kolaborasi dalam Perencanaan Komunikasi: Tim Humas dan Protokol harus bekerja sama dalam

merencanakan komunikasi organisasi. Ini melibatkan mengidentifikasi pesan utama yang ingin disampaikan, menentukan target audiens, dan mengatur agenda komunikasi organisasi secara keseluruhan. Dengan berkolaborasi dalam perencanaan, tim Humas dan Protokol dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan selaras dengan protokol yang berlaku.

**Penyusunan Materi Komunikasi yang Konsisten:** Humas dan Protokol harus saling berkoordinasi dalam penyusunan materi komunikasi seperti pidato, siaran pers, brosur, dan materi lainnya. Penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan, sehingga mencerminkan citra dan nilai-nilai organisasi dengan konsisten.

**Pelatihan Bersama:** Mengadakan pelatihan bersama untuk tim Humas dan Protokol dapat membantu memperkuat pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing tim, serta membangun pemahaman yang sama tentang protokol yang harus diikuti dalam komunikasi dan penyelenggaraan acara. Pelatihan ini dapat mencakup aspek-aspek seperti etiket, tata cara protokol, penanganan media, dan keterampilan komunikasi. (Putrie, 2015)

Komunikasi Internal yang Aktif: Penting bagi Humas dan Protokol untuk menjaga komunikasi internal yang aktif. Mereka harus saling berbagi informasi terkait kegiatan dan acara, serta berkoordinasi dalam menghadapi situasi atau perubahan yang mempengaruhi komunikasi atau protokol. Dengan berkomunikasi secara teratur, tim Humas dan Protokol dapat berfungsi sebagai satu kesatuan yang kompak.

Kolaborasi dalam Penyelenggaraan Acara: Dalam penyelenggaraan acara, Humas dan Protokol harus bekerja sama secara erat. Humas dapat membantu dalam merencanakan komunikasi seputar acara, termasuk mengelola media relations, mempersiapkan materi komunikasi, dan menyusun pesan yang efektif. Sementara itu, Protokol bertanggung jawab dalam memastikan protokol yang benar diikuti selama acara, termasuk tata cara dan etiket yang berlaku.

Evaluasi dan Pembelajaran Bersama: Setelah acara atau kegiatan selesai, Humas dan Protokol perlu melakukan evaluasi bersama untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari segi komunikasi dan protokol yang diterapkan. Evaluasi ini dapat memberikan pelajaran berharga untuk penyempurnaan di masa mendatang, serta

meningkatkan kualitas integrasi antara Humas dan Protokol.

Dengan mengimplementasikan praktik integrasi Humas dan Protokol dalam organisasi, dapat tercipta sinergi yang kuat antara komunikasi dan penyelenggaraan acara, serta menjaga konsistensi dan kesesuaian dengan protokol yang berlaku. Ini akan membantu membangun citra yang positif dan profesional bagi organisasi dalam interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan.

## **1.8 Etika dalam Praktik Miracle of Humas dan Protokol**

Sub bab ini akan mengulas pentingnya etika dalam menerapkan konsep "Miracle of Humas dan Protokol." Ketika Kehumasan dan protokol digabungkan dalam rangka menciptakan dampak yang luar biasa, bagaimana kita memastikan bahwa praktik ini dilakukan dengan integritas dan tanggung jawab?

Etika dalam protokol resmi sangat penting untuk memastikan penghormatan, sopan santun, dan kesesuaian dalam interaksi dan perilaku di acara-acara resmi. Berikut adalah beberapa prinsip etika yang perlu diperhatikan dalam protokol resmi: (Nuralam, 2017)

### **1. Penghormatan**

Berikan penghormatan kepada tamu undangan, pejabat, atau tokoh penting yang hadir dalam acara

resmi. Ini melibatkan penggunaan bahasa yang sopan, penampilan yang sesuai, dan sikap yang menghormati.

## 2. Kesopanan

Pertahankan sikap yang sopan dan ramah dalam semua interaksi, baik dengan tamu undangan maupun dengan rekan kerja. Jaga etika berbicara, hindari bahasa kasar atau tidak pantas, dan selalu mengucapkan terima kasih.

## 3. Penampilan

Pilihlah pakaian yang sesuai dengan protokol yang ditetapkan. Perhatikan kode berpakaian yang berlaku dan pastikan penampilan Anda bersih, rapi, dan sesuai dengan keadaan acara.

## 4. Penyajian Makanan dan Minuman

Jika Anda bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman dalam acara resmi, pastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan baik. Jaga kualitas makanan, perhatikan tata cara penyajian, dan pastikan kebutuhan khusus atau preferensi makanan diakomodasi dengan baik.

## 5. Pengaturan Tempat Duduk

Di acara resmi dengan undangan yang banyak, penting untuk memperhatikan pengaturan tempat duduk yang sesuai. Pertimbangkan hierarki atau peringkat tamu undangan dan pastikan mereka ditempatkan dengan tepat sesuai protokol yang berlaku.

## 6. Protokol Internasional

Jika Anda menghadiri acara internasional atau berinteraksi dengan delegasi dari negara lain, penting untuk mempelajari protokol internasional yang berlaku. Perhatikan tata cara penyambutan, penggunaan bahasa yang tepat, dan penggunaan lambang kehormatan negara.

## 7. Kerahasiaan dan Keamanan

Jaga kerahasiaan informasi yang sensitif dan rahasia yang mungkin terungkap dalam acara resmi. Pastikan keamanan acara dan perlindungan tamu undangan, serta fasilitas yang digunakan.

## 8. Koordinasi dan Kolaborasi

Dalam acara resmi dengan tim yang terlibat, pastikan koordinasi dan kolaborasi yang baik antara semua anggota tim. Bekerja sama dengan baik, berkomunikasi secara terbuka, dan saling mendukung untuk menciptakan acara yang sukses.

Penting untuk selalu memperhatikan etika dalam protokol resmi, karena ini dapat mempengaruhi citra dan reputasi organisasi serta menjaga hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan.

## **Pentingnya Integritas dan Transparansi dalam Komunikasi**

Dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol," menjaga integritas dan transparansi adalah kunci. Pesan-

pesan yang disampaikan harus akurat dan jujur, serta tidak boleh mengelabui atau menyesatkan. Protokol harus digunakan untuk menghormati kebenaran dan memastikan bahwa komunikasi didasarkan pada fakta yang dapat dipertanggungjawabkan.

### **Menjaga Batas Etika dalam Penggunaan Emosi**

Sementara konsep ini menekankan pada penggunaan emosi untuk menghubungkan dengan audiens, penting untuk menjaga batas etika dalam penggunaannya. Pesan yang memanfaatkan emosi tidak boleh merendahkan atau memanipulasi, melainkan membangun empati dan pemahaman. Protokol harus membimbing cara bagaimana emosi dikelola dalam komunikasi resmi. (Agustian, 2020)

Penggunaan emosi dalam komunikasi adalah alat yang sangat kuat untuk memengaruhi audiens, tetapi juga membawa tanggung jawab besar dalam menjaga batas etika. Emosi dapat digunakan untuk menggerakkan, menginspirasi, atau mempengaruhi pikiran dan perilaku orang, tetapi jika digunakan secara tidak etis, dapat merusak reputasi dan merugikan orang lain. Berikut adalah beberapa prinsip penting untuk menjaga batas etika dalam penggunaan emosi dalam komunikasi.

Pertama, komunikator harus selalu berusaha untuk menggunakan emosi dengan jujur dan sesuai konteks. Ini berarti bahwa emosi yang disampaikan harus sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan tidak boleh digunakan

secara manipulatif atau menyesatkan. Misalnya, jika sebuah organisasi ingin menginspirasi donasi untuk anak-anak yang menderita, menggunakan gambar atau cerita yang sesuai dengan kenyataan adalah penting, dan tidak boleh memanipulasi gambar atau informasi untuk menguatkan efek emosional.

Kedua, komunikator harus berusaha untuk menghindari eksploitasi emosi. Meskipun emosi dapat digunakan untuk membangkitkan simpati atau dukungan, memanfaatkan penderitaan atau kesengsaraan orang lain secara berlebihan atau tidak pantas adalah tindakan yang tidak etis. Penggunaan emosi harus selalu mempertimbangkan kepentingan dan martabat individu yang terlibat.

Ketiga, transparansi dalam penggunaan emosi adalah kunci. Jika komunikator menggunakan cerita atau gambar yang mengandung elemen emosional, mereka harus memberikan konteks yang jelas dan informasi yang akurat kepada audiens. Ini membantu audiens memahami pesan dengan benar dan membuat keputusan berdasarkan informasi yang tepat.

Keempat, komunikator harus menghindari memicu emosi yang merugikan atau berpotensi berbahaya. Menggunakan emosi untuk memprovokasi kebencian, kekerasan, atau diskriminasi adalah tindakan yang sangat tidak etis. Emosi harus digunakan untuk tujuan yang positif,

seperti mempromosikan kesadaran, penggalangan dana amal, atau perubahan sosial yang positif.

Kelima, penting untuk memiliki mekanisme umpan balik dan akuntabilitas. Organisasi atau individu yang menggunakan emosi dalam komunikasi harus siap menerima tanggapan dan kritik dari audiens atau masyarakat umum. Mereka juga harus siap untuk memperbaiki atau memperbaiki pesan mereka jika ditemukan kesalahan atau ketidakseimbangan dalam penggunaan emosi.

Dengan menjaga batas etika dalam penggunaan emosi dalam komunikasi, komunikator dapat memastikan bahwa pesan mereka tetap berdaya guna dan positif tanpa merugikan orang lain atau merusak reputasi mereka sendiri. Etika harus selalu menjadi panduan utama dalam segala bentuk komunikasi.

### **Kejujuran dalam Representasi dan Representasi yang Akurat**

"Miracle of Humas dan Protokol" mungkin melibatkan penyajian organisasi atau pihak tertentu dalam cahaya yang menguntungkan. Namun, ini harus dilakukan dengan akurat dan tidak boleh menyesatkan. Protokol harus mengarahkan kepada cara representasi yang memadai dan sesuai dengan realitas.

Kejujuran dalam representasi dan representasi yang akurat adalah prinsip-prinsip kunci dalam komunikasi yang etis dan efektif. Kejujuran mengacu pada kewajiban untuk

berbicara dengan kebenaran tanpa menyembunyikan fakta atau menyajikan informasi dengan cara yang menyesatkan. Representasi yang akurat, di sisi lain, berarti menggambarkan fakta dan realitas dengan tepat, tanpa menambahkan atau mengurangi informasi yang relevan. Kedua prinsip ini berperan penting dalam membangun kepercayaan dan menjaga integritas dalam berkomunikasi.

Pertama, kejujuran dalam representasi adalah landasan utama dalam berkomunikasi yang etis. Ketika kita berbicara dengan kebenaran dan menjelaskan fakta dengan jujur, kita membangun kepercayaan dengan audiens. Kejujuran menciptakan fondasi yang kuat untuk hubungan antara komunikator dan penerima pesan, yang sangat penting dalam berbagai konteks, baik dalam bisnis, pemerintahan, maupun kehidupan sehari-hari. Kejujuran juga memungkinkan untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan.

Kedua, representasi yang akurat adalah wujud dari kejujuran dalam tindakan komunikasi. Ini mencakup kewajiban untuk menggambarkan situasi, data, atau informasi dengan tepat tanpa menambahkan atau menghilangkan elemen-elemen yang relevan. Representasi yang akurat sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk pemberitaan berita, penjualan, laporan keuangan, dan penyampaian informasi ilmiah. Ketika representasi

akurat diabaikan, hal ini dapat mengarah pada misinformasi, konflik, atau kerugian finansial.

Ketiga, kejujuran dalam representasi dan representasi yang akurat berdampak positif pada citra dan reputasi individu atau organisasi. Ketika orang atau entitas dikenal sebagai komunikator yang dapat dipercaya dan akurat, mereka mendapatkan reputasi yang kuat untuk integritas dan keandalan. Ini, pada gilirannya, dapat meningkatkan peluang bisnis, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, dan membantu dalam mencapai tujuan komunikasi. Sebaliknya, ketidakjujuran dan representasi yang tidak akurat dapat merusak reputasi dan memengaruhi kepercayaan orang terhadap komunikator tersebut.

Secara keseluruhan, kejujuran dalam representasi dan representasi yang akurat adalah prinsip-prinsip yang tidak dapat diabaikan dalam komunikasi yang etis dan efektif. Menerapkan kedua prinsip ini membantu membangun kepercayaan, menjaga integritas, dan menciptakan hubungan yang kuat dalam berbagai konteks komunikasi.

### **Respek terhadap Kebutuhan dan Norma Budaya**

Dalam konteks komunikasi yang semakin global, "Miracle of Humas dan Protokol" juga harus mencerminkan respek terhadap kebutuhan dan norma budaya yang beragam. Protokol yang bijaksana harus mempertimbangkan perbedaan budaya dan agama, menghindari perilaku yang mungkin dianggap tidak pantas atau tidak menghormati.

Respek terhadap kebutuhan dan norma budaya adalah prinsip penting dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan individu atau kelompok yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Ini mencakup penghormatan terhadap nilai-nilai, norma, dan kepercayaan yang menjadi bagian integral dari identitas budaya seseorang. Pentingnya menghormati kebutuhan dan norma budaya tidak hanya berlaku dalam konteks multikultural, tetapi juga dalam situasi interaksi sehari-hari di dunia yang semakin terhubung secara global.

Pertama, menghormati kebutuhan budaya berarti memahami bahwa setiap individu atau kelompok memiliki cara unik dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Ini mencakup bahasa, tingkah laku, simbol, dan ritual yang mungkin berbeda dari budaya satu sama lain. Ketika kita menghormati kebutuhan budaya, kita berusaha untuk berkomunikasi dengan cara yang dihargai dan dimengerti oleh orang lain. Misalnya, berbicara dalam bahasa yang dikenali oleh pihak yang kita ajak bicara atau menghormati tata krama dan etiket yang berlaku di budaya mereka.

Kedua, menghormati norma budaya adalah mengakui bahwa setiap budaya memiliki aturan sosial dan nilai-nilai yang berbeda yang membentuk norma perilaku. Ini mencakup pandangan tentang keluarga, agama, gender, dan lain-lain. Penting untuk menjaga kesadaran terhadap norma budaya ini dan menghindari perilaku atau komentar yang

dapat dianggap tidak hormat atau menghina. Penerimaan dan penghormatan terhadap norma budaya memungkinkan kita untuk berinteraksi dengan sensitivitas dan rasa hormat yang diperlukan dalam komunikasi lintas budaya.

Ketiga, menghormati kebutuhan dan norma budaya adalah kunci untuk membangun hubungan yang kuat dan sehat dengan individu atau kelompok dari budaya yang berbeda. Ketika kita menunjukkan rasa hormat terhadap latar belakang budaya orang lain, itu menciptakan atmosfer saling pengertian dan kerjasama yang lebih baik. Ini juga membantu menghindari konflik dan kesalahpahaman yang dapat timbul karena ketidakpekaan terhadap budaya orang lain.

Secara keseluruhan, respek terhadap kebutuhan dan norma budaya adalah prinsip dasar dalam berinteraksi dengan dunia yang semakin beragam. Ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah budaya, tetapi juga memungkinkan pertukaran ide, pengalaman, dan pemahaman yang lebih kaya antara berbagai kelompok budaya.

### **Menciptakan Dampak Positif dan Berkelanjutan**

Dalam keseluruhan, etika dalam praktik "Miracle of Humas dan Protokol" bertujuan untuk menciptakan dampak yang positif dan berkelanjutan. Dalam menggabungkan Kehumasan dengan protokol, tujuan utamanya adalah untuk

menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pemangku kepentingan dan membangun citra yang kuat.

Menciptakan dampak positif dan berkelanjutan adalah tujuan yang penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bisnis, lingkungan, dan masyarakat. Dampak positif berarti memberikan kontribusi yang menguntungkan dan memperbaiki kondisi di sekitar kita, sementara berkelanjutan berarti bahwa upaya tersebut dapat dipertahankan dan tidak merugikan masa depan. Penciptaan dampak positif dan berkelanjutan merupakan komitmen untuk memperbaiki dunia kita dan meningkatkan kualitas hidup generasi mendatang.

Pertama, untuk menciptakan dampak positif dan berkelanjutan, penting untuk memahami dampak dari tindakan dan keputusan kita. Ini mencakup evaluasi dampak sosial, lingkungan, dan ekonomi dari setiap tindakan atau kebijakan yang diambil. Dengan memahami konsekuensi dari tindakan kita, kita dapat membuat pilihan yang lebih bijaksana dan berkelanjutan.

Kedua, kolaborasi dan keterlibatan komunitas adalah kunci dalam menciptakan dampak positif dan berkelanjutan. Melibatkan pemangku kepentingan, seperti masyarakat lokal, organisasi non-pemerintah, atau bisnis lainnya, dapat memperluas dampak positif yang dapat dicapai. Kolaborasi juga memungkinkan pertukaran ide, sumber daya, dan

dukungan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

Ketiga, penting untuk menjadikan tujuan berkelanjutan sebagai bagian integral dari budaya dan strategi organisasi. Ini mencakup mengadopsi praktik-praktik yang ramah lingkungan, berinvestasi dalam teknologi yang lebih hijau, dan berkomitmen untuk mematuhi standar etis dalam bisnis. Organisasi yang mengintegrasikan tujuan berkelanjutan dalam operasinya dapat menciptakan dampak positif yang berlanjutan dan menjadi agen perubahan dalam membangun masa depan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, menciptakan dampak positif dan berkelanjutan adalah perwujudan dari tanggung jawab sosial dan etika. Ini mendorong kita untuk bertindak dengan bijak, berpikir jangka panjang, dan bekerja sama untuk meningkatkan dunia kita. Dengan komitmen dan tindakan yang tepat, kita dapat menciptakan dampak yang positif dan berkelanjutan yang akan dirasakan oleh generasi mendatang.



## **BAB II**

### **STRATEGI KEHUMASAN DAN PROTOKOL**

#### **2.1 Merumuskan Pesan yang Kuat dan Menggugah dalam Protokol Resmi**

Dalam dunia komunikasi yang semakin kompleks, kemampuan untuk merumuskan pesan yang memiliki daya pikat emosional dan mampu menggugah perasaan menjadi semakin penting. Sub bab ini membahas strategi merumuskan pesan yang efektif dalam konteks protokol resmi. Pemilihan kata yang tepat dan pemanfaatan gaya bahasa yang menggerakkan emosi menjadi fokus utama dalam mencapai pesan yang menggugah. Dengan memahami audiens dan situasi, praktisi Kehumasan dapat merancang pesan yang mampu meresap hingga ke hati dan pikiran penerima. (Arbi, 2016)

Pesan yang menggugah emosi memiliki daya ingat yang jauh lebih kuat daripada pesan yang sekadar informatif. Dalam sub bab ini, akan dibahas bagaimana menciptakan narasi yang memancing perasaan dan membuat audiens terhubung dengan pesan secara pribadi. Menggunakan cerita atau contoh konkret yang relevan dengan konteks pesan akan memperkuat daya pikat emosionalnya. Pesan yang mengandung nilai-nilai universal atau yang merujuk pada pengalaman umum juga cenderung lebih menggugah.

Selain itu, penggunaan gaya bahasa yang tepat dapat memperkuat dampak emosional pesan. Penggunaan metafora, simbol, atau analogi dapat menghidupkan pesan dan membantu audiens memahami pesan dengan lebih mendalam. Sub bab ini juga akan membahas pentingnya menghindari kata-kata yang mungkin dapat memicu reaksi negatif atau menimbulkan konotasi yang tidak diinginkan. Pesan yang kuat dan menggugah harus menciptakan resonansi positif dan tidak memicu kontroversi.

Dalam praktik "Miracle of Humas dan Protokol," merumuskan pesan yang kuat dan menggugah adalah langkah kunci dalam menciptakan dampak komunikasi yang luar biasa. Sub bab ini akan memberikan panduan praktis bagi praktisi Kehumasan dan protokol dalam merancang pesan yang memiliki daya pikat emosional dan mampu mengubah persepsi serta sikap audiens.

Merumuskan pesan yang kuat dan menggugah dalam protokol resmi merupakan keterampilan penting dalam berkomunikasi secara formal dan profesional. Pesan dalam konteks protokol resmi seringkali berkaitan dengan komunikasi resmi pemerintah, bisnis, atau lembaga lainnya, dan oleh karena itu, perlu disampaikan dengan jelas dan tepat.

Pertama, untuk merumuskan pesan yang kuat, penting untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang tujuan komunikasi dan audiens yang dituju. Pesan harus relevan

dengan konteksnya dan mempertimbangkan kebutuhan serta harapan dari penerima pesan. Ini memungkinkan pesan untuk lebih efektif menggugah perhatian dan ketertarikan audiens.

Selanjutnya, pesan yang kuat dan menggugah memerlukan penggunaan bahasa yang tepat dan ringkas. Kata-kata yang dipilih harus jelas, tidak ambigu, dan sesuai dengan norma protokol yang berlaku. Penggunaan bahasa formal dan profesional sangat penting dalam konteks protokol resmi, dan pesan harus disusun dengan struktur yang logis dan teratur.

Selain itu, elemen emosi juga bisa digunakan untuk menggugah perasaan atau motivasi audiens. Ini dapat mencakup penggunaan narasi, contoh, atau kata-kata yang mempengaruhi secara emosional. Namun, dalam protokol resmi, harus dihindari penggunaan emosi yang berlebihan atau tidak tepat, karena hal ini dapat merusak citra profesionalitas.

Terakhir, pesan yang kuat dan menggugah harus disampaikan dengan integritas dan kejujuran. Organisasi atau individu harus menghindari penyajian informasi yang menyesatkan atau salah. Ini menciptakan dasar yang kuat untuk kepercayaan dan reputasi yang baik dalam dunia protokol resmi.

Secara keseluruhan, merumuskan pesan yang kuat dan menggugah dalam protokol resmi memerlukan kombinasi pemahaman konteks, bahasa yang tepat, elemen emosi yang

bijak, dan integritas. Dengan pendekatan yang hati-hati, pesan dapat menjadi alat yang kuat dalam mencapai tujuan komunikasi resmi dan mempertahankan reputasi yang positif dalam lingkungan yang formal.

## **2.2 Membangun Koneksi Emosional melalui Komunikasi Protokol**

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa manusia tetap menjadi pusat dari interaksi. Oleh karena itu, kita akan menggali bagaimana protokol yang lebih manusiawi dan empatik dapat membantu membangun koneksi yang lebih mendalam dengan penerima pesan.

Dalam "Miracle of Humas dan Protokol," praktisi akan mempelajari bagaimana pendekatan yang lebih manusiawi dalam protokol resmi dapat menghasilkan interaksi yang lebih berarti. Protokol yang memperhatikan nuansa emosional dalam percakapan dan interaksi akan menciptakan pengalaman yang lebih otentik. Kita akan menguraikan bagaimana praktisi dapat memadukan protokol dengan keterampilan mendengarkan yang aktif dan empatik untuk memahami kebutuhan dan harapan audiens. (Ginting et al., 2021)

Selain itu, akan dibahas bagaimana mengenali momen-momen yang tepat untuk menunjukkan empati dan kepedulian dalam protokol resmi. Kecerdasan emosional akan dianalisis sebagai kunci untuk membaca situasi dengan

baik dan merespons dengan empati. Dalam praktiknya, protokol yang lebih manusiawi akan mampu mengekspresikan empati tanpa mengorbankan formalitas.

Akan pula dieksplorasi bagaimana protokol yang empatik dapat membantu memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan. Ketika protokol dirancang untuk memenuhi kebutuhan emosional dan sosial audiens, ini akan mengarah pada interaksi yang lebih bermakna dan hubungan yang lebih erat. Keseluruhan ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana memadukan protokol dengan dimensi emosional dalam menciptakan koneksi yang lebih dalam dan berarti dalam komunikasi resmi.

Dalam prakteknya, penggabungan pendekatan protokol yang bijaksana dengan elemen empati tidak hanya menciptakan interaksi yang lebih berarti, tetapi juga memungkinkan praktisi untuk merespons kebutuhan individu dengan lebih baik. Protokol yang mempertimbangkan nuansa emosional dalam setiap interaksi dapat menghasilkan pesan yang lebih relevan dan mengena. Ini dapat membangun kepercayaan dan memperkuat loyalitas audiens terhadap organisasi atau entitas yang berkomunikasi.

Mengembangkan kepekaan terhadap emosi audiens adalah elemen penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Sub bab ini akan membahas bagaimana memahami perasaan, kebutuhan, dan harapan audiens dapat membantu praktisi Kehumasan dan protokol membentuk protokol yang

lebih responsif dan terkait dengan audiens. Dengan demikian, komunikasi bukan hanya tentang penyampaian pesan, tetapi juga tentang membangun hubungan yang lebih mendalam dan saling memahami.

Membangun koneksi emosional melalui komunikasi protokol adalah aspek penting dalam menjaga hubungan yang baik dalam konteks formal dan resmi. Dalam berbagai situasi protokol, seperti pertemuan resmi, acara formal, atau komunikasi dengan pemangku kepentingan penting, menciptakan koneksi emosional dapat memperkuat hubungan dan memengaruhi hasil komunikasi secara positif.

Salah satu cara untuk membangun koneksi emosional adalah dengan menunjukkan empati dan perhatian terhadap orang lain. Mendengarkan dengan baik dan menunjukkan pemahaman terhadap perspektif, perasaan, dan kebutuhan mereka adalah langkah penting dalam menciptakan koneksi emosional. Ini menciptakan perasaan dihargai dan dipahami, yang dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan dalam komunikasi.

Selanjutnya, komunikasi protokol yang menghargai etiket dan tata krama yang berlaku tetap harus memungkinkan ruang untuk mengekspresikan emosi dengan sopan dan sesuai. Menggunakan bahasa tubuh yang sopan dan ekspresi wajah yang tepat dapat membantu dalam menyampaikan empati dan pengertian terhadap perasaan orang lain.

Selain itu, berbagi cerita atau contoh konkret dapat membantu dalam menciptakan koneksi emosional. Menceritakan pengalaman pribadi atau pengalaman yang relevan dapat membuat komunikasi lebih relevan dan membangun relasi dengan audiens. Ini juga menciptakan kesempatan untuk menunjukkan kerentanan dan manusiawi, yang dapat membantu dalam menciptakan koneksi yang lebih dalam.

Terakhir, mengenali dan menghormati nilai-nilai dan norma budaya dari pihak yang kita ajak bicara juga penting dalam membangun koneksi emosional yang kuat. Ini mencakup kesadaran terhadap norma-norma yang berlaku dalam budaya mereka dan menghindari tindakan atau kata-kata yang dapat dianggap tidak hormat.

Membangun koneksi emosional melalui komunikasi protokol adalah langkah penting untuk menciptakan hubungan yang kuat, saling pengertian, dan profesional dalam berbagai konteks formal. Ini membantu memastikan bahwa pesan dan tujuan komunikasi dapat diterima dengan baik dan memungkinkan kolaborasi yang lebih efektif dalam berbagai situasi resmi.

Melalui pembahasan ini, diharapkan pembaca akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana memadukan protokol resmi dengan aspek emosional dalam komunikasi. Memahami arti pentingnya membangun koneksi emosional dalam "Miracle of Humas dan Protokol" adalah

langkah penting dalam menciptakan pengaruh komunikasi yang berkelanjutan dan luar biasa.

### **2.3 Memanfaatkan Media Sosial dalam Mendukung Miracle of Humas dan Protokol**

Dalam era digital yang semakin maju, media sosial telah menjadi platform penting dalam komunikasi modern. Dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol," pembahasan ini akan mengulas bagaimana media sosial dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung dan memperluas konsep ini. Kami akan menjelajahi bagaimana media sosial dapat digunakan untuk menciptakan pengaruh dan koneksi yang luar biasa. (Chotimah & Fathurrohman, 2014)

Media sosial menawarkan peluang besar untuk mencapai audiens yang lebih luas dan beragam. Berbagai platform yang ada seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan LinkedIn memiliki karakteristik unik yang dapat dimanfaatkan untuk tujuan komunikasi. Bagaimana pesan protokol resmi dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan format yang sesuai untuk setiap platform akan dijelaskan secara detail, termasuk penggunaan visual, video pendek, dan tulisan singkat yang kuat.

Selain itu, akan diajarkan pentingnya interaksi yang aktif dan terlibat dengan audiens di media sosial. Responsif terhadap komentar, pertanyaan, atau umpan balik dari

audiens dapat menciptakan kedekatan dan rasa dihargai. Sub bab ini juga akan membahas bagaimana konten yang mampu memancing emosi dan mendorong partisipasi audiens dapat memperluas pengaruh pesan protokol.

Dengan mengintegrasikan media sosial ke dalam strategi "Miracle of Humas dan Protokol," praktisi memiliki kesempatan untuk membawa pesan protokol resmi ke tingkat yang lebih tinggi. Bagaimana pesan-pesan protokol dapat disampaikan dengan efektif melalui platform media sosial, sambil tetap mematuhi etika dan nilai-nilai organisasi, akan menjadi sorotan dalam pembahasan ini. Melalui pemanfaatan media sosial, praktisi dapat menciptakan komunikasi yang meraih pengaruh yang signifikan dalam dunia digital yang terhubung erat saat ini.

Dalam konteks ini, strategi yang efektif untuk memanfaatkan media sosial dalam mendukung "Miracle of Humas dan Protokol" melibatkan pemahaman mendalam tentang audiens dan platform yang digunakan. Praktisi harus mampu mengidentifikasi audiens yang paling aktif di setiap platform, serta memahami preferensi mereka terkait jenis konten yang diminati. Dengan memahami karakteristik platform dan audiens, praktisi dapat menciptakan pesan protokol yang relevan dan menarik perhatian.

Selain itu, strategi konten yang kreatif dan inovatif juga akan menjadi fokus dalam pembahasan ini. Praktisi dapat memanfaatkan tren yang sedang berkembang,

tantangan viral, atau konten yang memicu partisipasi audiens untuk meningkatkan keterlibatan dan eksposur. Dengan mengambil pendekatan yang kreatif, pesan protokol resmi dapat dibungkus dengan cara yang menarik dan menghibur, tanpa mengorbankan integritas dan tujuan komunikasi.

Selanjutnya, akan dijelaskan bagaimana mengukur efektivitas kampanye protokol resmi di media sosial. Pengukuran kinerja melalui metrik seperti jumlah interaksi, pengikut baru, atau tingkat keterlibatan dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana pesan-pesan protokol telah berhasil mencapai tujuan komunikasi. Praktisi akan mempelajari cara menginterpretasikan data ini untuk terus mengoptimalkan kampanye dan meningkatkan pengaruh komunikasi.

Dalam keseluruhan, penggunaan media sosial sebagai alat pendukung "Miracle of Humas dan Protokol" merupakan langkah penting dalam meraih dampak komunikasi yang luar biasa. Sub bab ini akan memberikan panduan praktis tentang bagaimana memanfaatkan media sosial dengan strategi yang cerdas dan kreatif untuk mencapai audiens yang lebih luas, membangun koneksi yang lebih dalam, dan menciptakan pengaruh yang signifikan dalam era digital yang terhubung secara global.

Pemanfaatan media sosial merupakan salah satu aspek kunci dalam mendukung "Miracle of Humas dan Protokol" di era modern ini. Media sosial telah menjadi platform yang

sangat efektif untuk mengkomunikasikan pesan, membangun hubungan, dan mempromosikan visi dan nilai-nilai Humas dan Protokol kepada audiens yang lebih luas.

Pertama, media sosial memungkinkan praktisi Humas dan Protokol untuk menyampaikan pesan dengan cepat dan efisien. Dengan kemampuan berbagi informasi secara instan, berita, pengumuman, atau pembaruan terkait protokol dapat mencapai pemirsa dalam hitungan detik. Ini adalah alat yang kuat untuk memastikan bahwa pesan-pesan kunci dapat disampaikan kepada pemangku kepentingan dalam waktu nyata.

Selanjutnya, media sosial memungkinkan interaksi langsung antara organisasi atau individu dengan pemangku kepentingan mereka. Ini menciptakan peluang untuk berkomunikasi secara dua arah, mendengarkan umpan balik, dan menjawab pertanyaan atau kekhawatiran. Dengan berpartisipasi aktif di media sosial, organisasi atau individu dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan pemirsa, menciptakan koneksi yang lebih dalam, dan memperluas jangkauan pesan mereka.

Media sosial juga memungkinkan praktisi Humas dan Protokol untuk memantau percakapan dan tren yang sedang berlangsung. Ini memberikan wawasan berharga tentang pandangan dan sentimen masyarakat terkait topik tertentu. Dengan pemahaman ini, strategi komunikasi dapat

disesuaikan untuk merespons kebutuhan dan minat audiens dengan lebih baik.

Selain itu, media sosial adalah alat yang efektif untuk mempromosikan praktik-praktik terbaik dalam bidang Humas dan Protokol. Dengan berbagi studi kasus, artikel, atau sumber daya lainnya, praktisi dapat berkontribusi pada pembelajaran dan pertukaran pengetahuan di komunitas mereka.

Secara keseluruhan, pemanfaatan media sosial adalah salah satu elemen kunci dalam mencapai "Miracle of Humas dan Protokol" di era digital ini. Ini memungkinkan praktisi untuk mengoptimalkan komunikasi, membangun hubungan yang kuat, mendengarkan pemangku kepentingan, dan mempromosikan praktik-praktik terbaik dalam bidang Humas dan Protokol. Dengan memanfaatkan media sosial secara bijak, praktisi dapat menjadi agen perubahan yang efektif dalam dunia komunikasi modern.

## **2.4 Menggunakan Teknik Nara Sumber untuk Meningkatkan Efektivitas Komunikasi**

Dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol," pembahasan ini akan membahas pentingnya penggunaan teknik nara sumber dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Nara sumber yang kredibel dan relevan dapat memberikan otoritas pada pesan yang disampaikan,

memperkuat kepercayaan audiens, dan memberikan dimensi keahlian pada komunikasi protokol.

Penting untuk memilih nara sumber dengan tepat. Praktisi akan memahami bagaimana mengidentifikasi individu atau ahli yang memiliki kredibilitas dan pengetahuan dalam bidang yang relevan. Dalam konteks protokol, nara sumber juga harus mampu merangkum informasi dengan jelas dan menghubungkannya dengan konteks pesan.

Teknik mengajukan pertanyaan yang efektif kepada nara sumber akan membantu mendapatkan informasi yang relevan dan memadai. Pertanyaan terstruktur akan mengarahkan percakapan ke arah yang diinginkan dan memastikan pesan yang akan disampaikan berada dalam kerangka yang benar. Praktisi juga akan belajar bagaimana merangkum informasi yang diperoleh dari nara sumber dengan singkat dan jelas, tanpa mengorbankan substansi. (Riinawati, 2021)

Penting juga untuk memahami bahwa keterlibatan nara sumber dalam komunikasi protokol resmi perlu diatur dengan bijak. Etika dalam menggunakan nara sumber, termasuk bagaimana menjaga independensi mereka dan memastikan informasi yang diberikan sesuai dengan kebenaran, akan dibahas. Praktisi akan mempelajari bagaimana menjalin hubungan yang saling menguntungkan

dengan nara sumber, sehingga kolaborasi yang berkelanjutan dapat terjaga.

Dengan menguasai teknik nara sumber, praktisi Kehumasan dan protokol akan memiliki alat yang kuat dalam meningkatkan kualitas komunikasi. Pemilihan nara sumber yang tepat dan penerapan teknik interaksi yang efektif akan mendukung "Miracle of Humas dan Protokol," dengan tujuan memperkuat otoritas dan dampak pesan yang disampaikan.

Dalam mengimplementasikan teknik nara sumber, penting bagi praktisi untuk memahami bahwa hubungan dengan nara sumber harus dibangun atas dasar saling percaya dan menghargai. Sub bab ini akan membahas bagaimana menjalin kemitraan yang kuat dengan nara sumber, sehingga kerjasama dapat berjalan dengan lancar dan informasi yang disampaikan tetap konsisten dan akurat. Praktisi akan belajar tentang arti mendengarkan dengan teliti dan menyesuaikan pendekatan komunikasi sesuai dengan gaya dan preferensi nara sumber.

Selain itu, sub bab ini juga akan mengupas strategi mempersiapkan nara sumber agar dapat menyampaikan pesan dengan efektif dalam berbagai situasi. Bagaimana memberikan panduan yang jelas, menyediakan informasi yang relevan, dan melatih nara sumber untuk berbicara dengan jelas dan percaya diri akan menjadi fokus dalam pembahasan ini. Praktisi akan memahami pentingnya memastikan bahwa nara sumber memiliki pemahaman yang

mendalam tentang pesan yang akan disampaikan dan konteksnya.

Dengan memanfaatkan nara sumber secara optimal, praktisi Kehumasan dan protokol dapat memperkuat daya persuasi dan otoritas komunikasi mereka. Sub bab ini memberikan panduan komprehensif tentang cara memilih, berinteraksi, dan mengelola nara sumber untuk mendukung tujuan "Miracle of Humas dan Protokol." Dalam keseluruhan, teknik nara sumber menjadi alat penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi, memastikan pesan yang disampaikan memiliki kredibilitas dan dampak yang diperlukan.

Menggunakan teknik nara sumber adalah salah satu strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam berbagai konteks, termasuk dalam praktik Humas dan Protokol. Teknik ini melibatkan pendekatan yang cerdas untuk mengumpulkan informasi, menambahkan otoritas dan validitas pada pesan, serta menciptakan koneksi emosional dengan audiens.

Dalam konteks Humas dan Protokol, menerapkan teknik nara sumber berarti menggandeng ahli, pemimpin, atau tokoh kunci yang memiliki pengetahuan atau pengaruh dalam suatu bidang tertentu. Ketika nara sumber yang kredibel memberikan dukungan atau memberikan perspektifnya, pesan atau informasi yang disampaikan akan lebih meyakinkan dan memiliki bobot yang lebih besar. Ini

dapat membantu memenangkan dukungan atau kepercayaan pemangku kepentingan, termasuk media, masyarakat, atau pihak-pihak yang terlibat dalam suatu acara atau kebijakan.

Selain itu, teknik nara sumber juga menciptakan kesempatan untuk menggali cerita yang kuat. Dengan mendengarkan cerita dan pengalaman yang dibagikan oleh nara sumber, komunikator dapat merangkai pesan-pesan yang lebih menarik dan relevan bagi audiens. Cerita-cerita ini dapat membantu menggugah perasaan, mengilustrasikan poin-poin penting, dan membuat pesan lebih mudah dipahami.

Tidak hanya itu, melibatkan nara sumber dalam komunikasi juga menciptakan koneksi emosional. Ketika seorang nara sumber berbicara secara autentik tentang suatu topik atau isu, hal ini dapat menciptakan kepercayaan dan keterikatan dengan audiens. Keaslian dan ketulusan dalam berkomunikasi dengan nara sumber juga dapat meningkatkan kredibilitas organisasi atau individu yang berkomunikasi.

Dalam keseluruhan, penggunaan teknik nara sumber adalah alat yang kuat dalam praktik Humas dan Protokol. Ini membantu memperkuat pesan, menciptakan cerita yang kuat, dan menjalin koneksi emosional dengan audiens. Dengan pendekatan yang cerdas dalam memanfaatkan nara sumber, praktisi Humas dan Protokol dapat meningkatkan efektivitas komunikasi mereka dan mencapai tujuan komunikasi dengan lebih baik.

## 2.5 Menjaga Konsistensi Pesan dalam Protokol Resmi

Ketika berbicara tentang "Miracle of Humas dan Protokol," penting untuk menjaga keselarasan pesan di berbagai situasi komunikasi. Pesan yang tetap konsisten membantu membangun citra yang kuat dan identitas yang meyakinkan bagi organisasi atau entitas yang berkomunikasi.

Salah satu faktor penting dalam menjaga konsistensi pesan adalah panduan komunikasi yang jelas. Panduan ini mencakup gaya bahasa, tone komunikasi, dan elemen visual yang harus konsisten dalam berbagai platform dan situasi. Praktisi akan memahami bagaimana panduan ini dapat membantu dalam menciptakan citra yang terkoordinasi dan solid di mata audiens.

Selanjutnya, penting untuk mengadaptasi pesan agar sesuai dengan karakteristik audiens yang berbeda. Bagaimana pesan dapat diubah agar tetap sesuai dengan karakteristik setiap kelompok audiens, sambil tetap mempertahankan inti dan tujuan pesan, akan dijelaskan. Praktisi akan memahami bagaimana menjaga konsistensi tidak hanya tentang kata-kata, tetapi juga tentang sikap dan perilaku.

Selain itu, tantangan menjaga konsistensi pesan dalam lingkungan yang dinamis juga akan dibahas. Bagaimana pesan tetap relevan dan konsisten dalam menghadapi perubahan situasi atau peristiwa tak terduga akan dijelaskan. Praktisi akan mempelajari bagaimana menjaga kualitas

komunikasi yang konsisten sambil tetap responsif terhadap dinamika yang terjadi.

Dengan menguasai strategi-strategi ini, praktisi Kehumasan dan protokol akan mampu menjaga kualitas komunikasi yang konsisten dan efektif. Menjaga pesan yang terkoordinasi dan konsisten adalah langkah penting dalam mendukung "Miracle of Humas dan Protokol," serta membangun kepercayaan dan pengaruh dalam komunikasi resmi.

Menjaga konsistensi pesan dalam protokol resmi adalah prinsip yang sangat penting dalam berkomunikasi secara formal dan profesional. Konsistensi pesan menciptakan stabilitas dan kejelasan dalam komunikasi organisasi atau individu, yang sangat diperlukan dalam lingkungan resmi seperti pemerintah, bisnis, atau institusi lainnya.

Pertama, konsistensi pesan mencerminkan profesionalisme dan kompetensi. Ketika organisasi atau individu menghasilkan pesan yang konsisten, hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan, nilai-nilai, dan visi mereka. Ini memberikan citra yang kuat dan solid, yang dapat meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Selanjutnya, konsistensi pesan membantu menghindari kebingungan dan inkonsistensi yang dapat merusak reputasi. Dalam protokol resmi, pesan yang

berubah-ubah atau tidak konsisten dapat menciptakan ketidakpastian dan keraguan di antara pemangku kepentingan. Ini dapat merugikan citra organisasi atau individu, terutama dalam konteks yang melibatkan kebijakan, peraturan, atau informasi penting.

Selain itu, menjaga konsistensi pesan memungkinkan organisasi atau individu untuk mengomunikasikan pesan mereka dengan lebih efektif. Pesan yang konsisten dapat lebih mudah dipahami oleh audiens dan lebih mungkin diterima dengan baik. Ini membantu memastikan bahwa pesan yang disampaikan mencapai tujuannya dengan lebih baik.

Terakhir, konsistensi pesan menciptakan identitas merek yang kuat. Dalam konteks bisnis atau organisasi, pesan yang konsisten menciptakan citra merek yang mudah diidentifikasi dan dikenali oleh publik. Ini memungkinkan organisasi atau individu untuk membangun reputasi yang kuat dan meningkatkan kesan positif.

Dalam keseluruhan, menjaga konsistensi pesan dalam protokol resmi adalah prinsip yang esensial dalam komunikasi profesional. Ini menciptakan stabilitas, kejelasan, dan citra yang kuat dalam berkomunikasi dengan pemangku kepentingan. Dengan menjaga konsistensi pesan, organisasi atau individu dapat mencapai tujuan komunikasi mereka dengan lebih baik dan membangun reputasi yang positif dalam lingkungan resmi.



## **BAB III**

### **ETIKA KEHUMASAN DAN PROTOKOL**

#### **3.1 Mengenal Dasar-dasar Protokol Resmi**

Dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol," pemahaman mendalam tentang dasar-dasar protokol resmi menjadi fondasi yang penting dalam mencapai komunikasi yang luar biasa. Protokol resmi melibatkan aturan, tata tertib, dan norma dalam komunikasi yang bertujuan memelihara kesantunan dan efisiensi dalam interaksi resmi. Praktisi Kehumasan dan protokol perlu memahami komponen-komponen esensial dalam protokol resmi untuk menjaga integritas dan keberhasilan pesan yang disampaikan. (Sari, 2017)

Salah satu komponen penting dalam protokol resmi adalah struktur pesan yang tepat. Ini mencakup cara menyusun informasi secara sistematis, mulai dari salam pembuka, inti pesan, hingga penutup. Struktur yang jelas dan konsisten membantu pesan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Selain itu, pemahaman akan format surat resmi, baik itu surat dinas, memorandum, atau pemberitahuan resmi, juga menjadi dasar yang penting dalam menjaga standar komunikasi yang profesional.

Protokol resmi juga melibatkan etika dalam interaksi. Prinsip-prinsip integritas, hormat, dan penghormatan

terhadap semua pihak harus menjadi landasan dalam setiap komunikasi resmi. Penggunaan bahasa yang sopan, pilihan kata yang tepat, dan sikap yang menghormati merupakan bagian integral dari protokol resmi. Etika dalam protokol membantu menciptakan suasana komunikasi yang seimbang dan saling menguntungkan.

Selain itu, protokol resmi juga mencakup prosedur interaksi dalam berbagai situasi komunikasi. Ini melibatkan bagaimana mengatur pertemuan resmi, merancang agenda yang tepat, dan menentukan tindakan setelah pertemuan. Pemahaman tentang protokol dalam berbagai konteks, seperti dalam pertemuan internal atau pertemuan dengan tamu penting, membantu praktisi beroperasi dengan efektif dan menghindari kebingungan atau kesalahpahaman.

Dalam keseluruhan, pemahaman tentang dasar-dasar protokol resmi adalah langkah penting dalam mengimplementasikan "Miracle of Humas dan Protokol." Dengan memahami struktur pesan, format surat resmi, etika, dan prosedur interaksi, praktisi dapat memastikan bahwa komunikasi resmi berjalan lancar, profesional, dan efektif. Protokol resmi adalah landasan yang kuat untuk mencapai komunikasi yang luar biasa dalam setiap aspek "Miracle of Humas dan Protokol."

### **3.2 Etika dalam Komunikasi Protokol dan Pengaruhnya pada Citra**

Dalam "Miracle of Humas dan Protokol," etika merupakan inti dari setiap interaksi komunikasi protokol. Etika membentuk dasar integritas dan profesionalisme yang diperlukan dalam menjaga hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan. Etika dalam komunikasi protokol tidak hanya sekadar aturan formal, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai dan identitas organisasi atau entitas yang berkomunikasi. (Nuralam, 2017)

Pentingnya etika dalam komunikasi protokol dapat dilihat dalam pengaruhnya terhadap citra. Citra organisasi atau entitas yang berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana pesan disampaikan, bagaimana penerima pesan diperlakukan, dan bagaimana masalah atau pertentangan ditangani. Dengan mematuhi prinsip-prinsip etika, praktisi Kehumasan dan protokol dapat membangun reputasi yang kuat, kredibel, dan terpercaya di mata pemangku kepentingan.

Salah satu aspek krusial dalam etika komunikasi protokol adalah penggunaan bahasa yang sopan dan pilihan kata yang tepat. Bahasa yang digunakan harus menghormati nilai-nilai dan kepekaan budaya audiens. Penggunaan kata yang tepat juga berkontribusi pada klarifikasi pesan, menghindari ambiguitas, dan mencegah penafsiran yang salah. Selain itu, etika juga berhubungan dengan pengelolaan informasi sensitif dengan hati-hati dan integritas yang tinggi.

Etika dalam komunikasi protokol juga melibatkan sikap menghormati dan tanggung jawab terhadap audiens. Praktisi perlu mendengarkan dengan cermat, merespon dengan empati, dan menjaga komunikasi dua arah yang produktif. Dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol," etika memerlukan keseimbangan antara kepentingan organisasi dan kepentingan pemangku kepentingan, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan.

Dalam keseluruhan, etika adalah pilar yang kuat dalam komunikasi protokol yang sukses. Praktisi Kehumasan dan protokol perlu menghayati dan menerapkan etika dalam setiap tahap interaksi, dari penyusunan pesan hingga menangani situasi yang kompleks. Dengan menjunjung tinggi etika dalam komunikasi protokol, praktisi dapat membentuk citra yang positif, membangun kepercayaan, dan mencapai hasil yang luar biasa dalam "Miracle of Humas dan Protokol."

### **3.3 Menavigasi Situasi Sulit dengan Etika Protokol yang Tepat**

Dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol," praktisi Kehumasan dan protokol akan menghadapi berbagai situasi yang kompleks dan menantang. Menavigasi situasi sulit dengan etika protokol yang tepat menjadi kunci untuk mempertahankan citra dan menjaga hubungan yang baik dengan semua pihak yang terlibat.

Etika protokol dalam menghadapi situasi sulit melibatkan kesadaran akan pentingnya menjaga profesionalisme dan rasa hormat, terlepas dari seberapa sulitnya situasi tersebut. Praktisi perlu menghindari respons emosional yang tidak tepat, melainkan tetap berfokus pada fakta dan solusi. Dalam beberapa kasus, ini mungkin melibatkan kemampuan untuk tetap tenang dan berpikir jernih dalam situasi tekanan.

Dalam menghadapi konflik, etika protokol memerlukan pendekatan yang adil dan objektif. Praktisi harus memahami berbagai perspektif yang terlibat, mendengarkan semua pihak dengan cermat, dan mencari solusi yang menghormati kepentingan semua orang. Etika memerintahkan untuk menghindari pandangan sempit atau prasangka yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Salah satu aspek penting dari etika dalam menghadapi situasi sulit adalah kejujuran. Praktisi Kehumasan dan protokol harus bersikap terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi, bahkan jika itu berarti mengakui kesalahan atau kegagalan. Ketidakjujuran dalam komunikasi hanya akan merusak kepercayaan dan memperparah situasi sulit.

Etika protokol juga melibatkan tanggung jawab untuk mencari solusi damai dan konstruktif. Praktisi harus memiliki kemampuan untuk meredakan ketegangan, mendamaikan pihak-pihak yang berselisih, dan mencapai

kesepakatan yang menguntungkan semua orang. Dalam "Miracle of Humas dan Protokol," praktisi yang menghadapi situasi sulit dengan etika yang tepat dapat mengubah tantangan menjadi peluang untuk memperkuat hubungan dan membangun citra yang positif. (Hasmawati, 2018)

Dalam keseluruhan, etika protokol dalam menghadapi situasi sulit adalah aspek penting dalam mencapai "Miracle of Humas dan Protokol." Praktisi Kehumasan dan protokol perlu memiliki panduan etika yang kokoh untuk menghadapi situasi yang kompleks dengan kebijaksanaan dan integritas. Dengan menjunjung tinggi etika dalam menavigasi situasi sulit, praktisi dapat membantu mencapai hasil yang menguntungkan dan mendukung citra yang kuat bagi organisasi atau entitas yang mereka wakili.

### **3.4 Manajemen Konflik dalam Konteks Protokol Resmi**

Dalam lingkungan "Miracle of Humas dan Protokol," manajemen konflik menjadi keterampilan yang esensial bagi praktisi Kehumasan dan protokol. Konflik dapat muncul dalam berbagai situasi, mulai dari perbedaan pendapat hingga konfrontasi langsung. Mampu mengelola konflik dengan etika protokol yang tepat adalah kunci untuk menjaga harmoni, meminimalkan dampak negatif, dan mencapai penyelesaian yang memuaskan. (Suherman, 2020)

Etika protokol dalam manajemen konflik melibatkan pendekatan yang objektif dan adil. Praktisi harus memiliki

kemampuan untuk memahami sisi berbeda dari konflik, mendengarkan argumen masing-masing pihak, dan menilai situasi secara objektif. Etika mengharuskan praktisi untuk menghindari pandangan prasangka atau favoritisme yang dapat mengganggu proses penyelesaian.

Dalam menghadapi konflik, etika protokol mendorong praktisi untuk tetap tenang dan menjaga sikap yang profesional. Respons yang emosional atau konfrontatif hanya akan memperburuk situasi dan merusak citra. Praktisi harus mampu mengendalikan emosi, berkomunikasi dengan santun, dan mencari solusi dengan kepala dingin.

Manajemen konflik yang efektif juga melibatkan kemampuan untuk meredakan ketegangan dan mendorong dialog konstruktif. Praktisi harus dapat membuka saluran komunikasi, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan mengidentifikasi area persamaan atau titik kesepakatan. Etika dalam manajemen konflik menghendaki praktisi untuk menciptakan lingkungan yang aman dan terbuka bagi semua pihak yang terlibat.

Pentingnya etika protokol dalam manajemen konflik juga tercermin dalam upaya untuk mencapai penyelesaian yang menghormati semua pihak. Praktisi harus mencari solusi yang adil, kompromi yang saling menguntungkan, atau pendekatan kolaboratif yang membangun. Etika mengingatkan kita untuk tidak hanya mempertimbangkan

kepentingan organisasi, tetapi juga kepentingan semua pemangku kepentingan yang terlibat. (Suherman, 2020)

Dalam keseluruhan, manajemen konflik dalam konteks protokol resmi adalah aspek krusial dalam mencapai "Miracle of Humas dan Protokol." Etika protokol dalam mengelola konflik membantu praktisi Kehumasan dan protokol untuk menghadapi konfrontasi dengan kebijaksanaan, integritas, dan kemampuan untuk menciptakan solusi yang membangun. Dengan menjalankan manajemen konflik yang etis, praktisi dapat membantu menjaga hubungan yang baik, meminimalkan dampak negatif, dan mengarahkan konflik menuju hasil yang positif dan produktif.

### **3.5 Transformasi Protokol Tradisional Menuju Keterbukaan dan Inklusivitas**

Dalam era "Miracle of Humas dan Protokol," protokol resmi mengalami evolusi signifikan menuju paradigma yang lebih inklusif dan terbuka. Transformasi ini tidak hanya mencerminkan perubahan tren komunikasi, tetapi juga refleksi dari nilai-nilai masyarakat yang semakin menekankan inklusivitas, keberagaman, dan partisipasi. (Ruliana & Lestari, 2019)

Etika protokol dalam transformasi ini mengarahkan praktisi Kehumasan dan protokol untuk menjadi sensitif terhadap perkembangan sosial dan budaya. Protokol resmi

yang tradisional cenderung formal dan kaku, namun dengan perubahan zaman, praktisi perlu memodifikasi pendekatan mereka agar lebih memasukkan aspek keterbukaan dan inklusivitas. Ini melibatkan penggunaan bahasa yang inklusif, pengakuan terhadap berbagai identitas dan budaya, serta penggunaan komunikasi yang ramah dan mudah dipahami.

Dalam transformasi menuju keterbukaan, praktisi juga perlu mengakui pentingnya komunikasi dua arah. Etika protokol dalam konteks ini mendorong praktisi untuk mendengarkan dengan seksama kepada semua pemangku kepentingan, menjadikan interaksi sebagai dialog yang berarti. Menyediakan saluran untuk umpan balik, pertanyaan, dan partisipasi publik menjadi bagian integral dari protokol komunikasi modern.

Keterbukaan dalam protokol juga melibatkan transparansi dalam penyampaian informasi. Praktisi harus berkomitmen untuk menyediakan informasi yang akurat, jujur, dan terbuka kepada publik. Hal ini tidak hanya berlaku untuk informasi positif, tetapi juga untuk masalah yang mungkin tidak menyenangkan. Etika protokol mengajarkan pentingnya memberikan informasi lengkap, bahkan jika itu menghadirkan tantangan atau kontroversi.

Transformasi protokol tradisional menuju keterbukaan dan inklusivitas adalah langkah yang penting dalam mencapai "Miracle of Humas dan Protokol." Etika

dalam transformasi ini menggarisbawahi pentingnya adaptasi, respons terhadap perubahan, dan menghadapi kompleksitas dalam komunikasi. Dengan menjalankan protokol yang inklusif dan terbuka, praktisi dapat membantu organisasi atau entitas yang mereka wakili untuk berkomunikasi dengan efektif di tengah dunia yang semakin terhubung dan beragam.

## **BAB IV**

### **BEST PRACTICE KEHUMASAN DAN PROTOKOL**

#### **4.1 Kasus Sukses: Membongkar Rahasia Keberhasilan Miracle of Humas dan Protokol**

Dalam "Miracle of Humas dan Protokol," Kasus Sukses: Membongkar Rahasia Keberhasilan Miracle of Humas dan Protokol" mengungkapkan gambaran mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip dan praktik yang terkandung dalam "Miracle of Humas dan Protokol" dapat mendorong keberhasilan dalam dunia nyata. Melalui studi kasus sukses ini, kita dapat menggali rahasia di balik implementasi yang efektif dari prinsip-prinsip tersebut. (Sari, 2017)

Studi kasus sukses dalam komunikasi protokol ini memberikan pandangan konkret tentang bagaimana pesan yang disusun dengan struktur yang tepat, etika yang kuat, dan pemahaman konteks dapat menghasilkan dampak positif. Kasus sukses ini mungkin mencakup situasi di mana organisasi atau entitas berhasil mengkomunikasikan informasi krusial dengan jelas dan persuasif kepada pemangku kepentingan yang beragam.

Dalam kasus ini, kita mungkin melihat bagaimana praktisi Kehumasan dan protokol menghadapi tantangan dalam berkomunikasi selama krisis atau situasi kontroversial. Bagaimana mereka menjaga integritas dan etika komunikasi,

serta bagaimana mereka mampu mengelola konflik dan menjaga hubungan yang positif dengan semua pihak terkait.

Studi kasus sukses juga bisa mengungkapkan bagaimana praktisi Kehumasan dan protokol menciptakan pengalaman yang berkesan melalui peristiwa atau acara resmi. Bagaimana mereka menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" untuk merencanakan dan melaksanakan acara dengan efisiensi, kesantunan, dan dampak yang signifikan. (Ruliana & Lestari, 2019)

Dalam akhirnya, studi kasus sukses ini akan memberikan wawasan dan inspirasi bagi pembaca untuk menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dalam konteks mereka sendiri. Kasus-kasus sukses ini membuktikan bahwa dengan penerapan yang cermat dan etika yang kuat, komunikasi protokol dapat menjadi alat yang kuat untuk mencapai hasil luar biasa.

#### **4.2 Tantangan Nyata: Menghadapi Hambatan dalam Mempraktikkan Miracle of Humas dan Protokol**

"Tantangan Nyata: Menghadapi Hambatan dalam Mempraktikkan 'Miracle of Humas dan Protokol'" membahas situasi di mana penerapan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" menghadapi tantangan dan hambatan yang nyata. Melalui studi kasus ini, kita dapat memahami kompleksitas yang mungkin timbul dalam mempraktikkan prinsip-prinsip ini di dunia nyata.

Studi kasus yang menggambarkan tantangan ini mungkin mencakup situasi di mana protokol resmi harus diimplementasikan dalam konteks yang kontroversial atau sensitif. Bagaimana praktisi Kehumasan dan protokol menghadapi dilema etika, seperti menyampaikan informasi yang sulit atau menangani situasi yang memicu reaksi emosional dari pemangku kepentingan.

Dalam situasi ini, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" akan diuji, dan etika protokol menjadi penting dalam memastikan bahwa komunikasi tetap berjalan dengan profesionalisme, kejujuran, dan penghormatan terhadap semua pihak. Studi kasus tantangan ini juga dapat mencakup upaya praktisi untuk mengatasi berbagai hambatan komunikasi, baik itu dalam bentuk bahasa, budaya, atau perbedaan nilai.

Tantangan yang dihadapi oleh praktisi juga bisa berhubungan dengan situasi krisis atau bencana yang memerlukan komunikasi cepat dan tepat. Bagaimana mereka mengelola situasi darurat dengan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol," menjaga keberlanjutan komunikasi yang efektif, dan mencegah potensi kerusakan citra.

Melalui studi kasus ini, pembaca akan memahami kompleksitas dalam mempraktikkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dan bagaimana etika protokol yang kuat dapat membantu mengatasi tantangan yang muncul. Tantangan ini juga memberikan wawasan tentang

kebijaksanaan dan ketekunan yang dibutuhkan untuk tetap setia pada prinsip-prinsip etika dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan dan konflik. (Keban, 2004)

### **4.3 Kisah Inspiratif: Peran Miracle of Humas dan Protokol dalam Transformasi Organisasi**

"Kisah Inspiratif: Peran Miracle of Humas dan Protokol dalam Transformasi Organisasi" membawa kita ke dalam dunia kisah sukses yang menginspirasi tentang bagaimana prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat membawa perubahan positif dalam organisasi atau entitas.

Dalam studi kasus inspiratif ini, kita akan mengeksplorasi bagaimana komunikasi protokol yang efektif dan etika yang kuat dapat menjadi pendorong utama dalam mengubah wajah suatu organisasi. Kisah sukses ini mungkin berkisah tentang organisasi yang berhasil mengatasi tantangan besar melalui implementasi yang cerdas dari prinsip-prinsip ini.

Studi kasus dapat membahas bagaimana protokol resmi yang lebih terbuka dan inklusif membantu organisasi bertransformasi menjadi tempat yang lebih kolaboratif dan inovatif. Bagaimana komunikasi protokol yang transparan dan jujur dapat merubah persepsi masyarakat atau pemangku kepentingan terhadap organisasi.

Kisah inspiratif juga bisa mencakup organisasi yang berhasil membangun citra positif melalui komunikasi protokol yang kuat. Bagaimana pesan yang disampaikan dengan tepat waktu, etika yang tinggi, dan prinsip-prinsip yang terkandung dalam "Miracle of Humas dan Protokol" membantu mengubah persepsi publik atau pemangku kepentingan terhadap organisasi.

Dalam akhirnya, studi kasus ini memberikan harapan dan motivasi bagi pembaca untuk menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dalam rangka menciptakan perubahan yang positif dalam organisasi atau entitas yang mereka wakili. Kisah-kisah inspiratif ini membuktikan bahwa komunikasi protokol yang baik, didasarkan pada etika yang kuat, memiliki kekuatan untuk mengubah arah dan menciptakan dampak yang signifikan dalam transformasi organisasi.

#### **4.4 Pendekatan Kreatif: Inovasi dalam Protokol Resmi yang Membuat Perbedaan**

"Pendekatan Kreatif: Inovasi dalam Protokol Resmi yang Membuat Perbedaan" membawa kita ke dalam dunia inovasi yang menarik dalam komunikasi protokol. Melalui studi kasus ini, kita akan memahami bagaimana prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat mendorong praktisi Kehumasan dan protokol untuk berpikir di luar kotak dan menciptakan protokol yang inovatif.

Studi kasus inovasi ini mungkin akan membahas bagaimana praktisi Kehumasan dan protokol berhasil merancang protokol komunikasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga menarik dan memikat. Bagaimana mereka menggunakan elemen-elemen kreatif, seperti storytelling atau penggunaan teknologi canggih, untuk menjadikan pesan protokol lebih menarik dan mengesankan.

Pendekatan kreatif ini juga dapat berfokus pada situasi di mana praktisi menghadapi tantangan unik, seperti merancang protokol untuk acara-acara khusus atau peristiwa yang tidak konvensional. Bagaimana mereka berhasil menggabungkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dengan elemen-elemen kreatif yang sesuai dengan karakteristik acara tersebut.

Melalui studi kasus inovasi, kita juga dapat melihat bagaimana komunikasi protokol dapat menjadi alat yang efektif dalam mencapai tujuan-tujuan spesifik, seperti kampanye sosial atau pengenalan produk. Bagaimana prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat digunakan sebagai landasan untuk merancang pesan yang memikat dan berdampak.

Dalam akhirnya, sub bab ini mengajak pembaca untuk berpikir kreatif dalam menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol." Studi kasus inovasi ini membuktikan bahwa komunikasi protokol yang kuat dapat menjadi sarana untuk berinovasi, menghadirkan pesan

dengan cara yang segar dan menarik, serta menciptakan dampak yang berarti dalam berbagai konteks komunikasi.

#### **4.5 Menjaga Tradisi dan Menciptakan Keajaiban: Studi Kasus Berbagai Negara**

"Menjaga Tradisi dan Menciptakan Keajaiban: Studi Kasus Berbagai Negara" mengajak kita untuk menjelajahi contoh dari berbagai negara yang mengimplementasikan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dengan mempertimbangkan budaya dan tradisi lokal. Melalui studi kasus ini, kita akan memahami bagaimana protokol resmi dapat diadaptasi dengan bijak tanpa mengorbankan esensi prinsip-prinsip ini.

Studi kasus dari berbagai negara ini mungkin akan menyoroti bagaimana protokol resmi dijalankan dalam kerangka budaya yang berbeda. Bagaimana pesan disampaikan dengan mempertimbangkan sensitivitas budaya, nilai-nilai tradisional, dan norma-norma sosial yang berlaku dalam masyarakat setempat.

Kisah-kisah inspiratif ini dapat menggambarkan bagaimana komunikasi protokol yang efektif dan etika yang kuat dapat menjadi jembatan untuk memahami dan menghormati keragaman budaya. Bagaimana protokol resmi dapat menjadi sarana untuk membangun hubungan positif dan konstruktif antara berbagai negara dan komunitas.

Studi kasus ini juga dapat mencakup bagaimana protokol resmi dapat membantu dalam menjaga tradisi dan menghormati nilai-nilai warisan budaya. Bagaimana praktisi Kehumasan dan protokol berkolaborasi dengan pemangku kepentingan untuk merancang protokol yang menghormati tradisi namun tetap relevan dengan konteks modern.

Tafsir Ayat-Ayat Humas tidak merujuk pada suatu karya atau istilah yang umum dalam konteks kehumasan. "Tafsir Ayat-Ayat" umumnya digunakan dalam konteks penafsiran teks suci, seperti Al-Qur'an atau kitab suci agama lainnya. Sedangkan "Humas" merujuk pada bidang kehumasan atau hubungan masyarakat.

#### 1. Ayat Pertama: Memahami Kehumasan sebagai Fungsi Strategis

Memahami kehumasan sebagai fungsi strategis sangat penting dalam konteks komunikasi organisasi. Kehumasan merupakan bagian integral dari strategi organisasi yang berfokus pada hubungan dengan pemangku kepentingan, reputasi, dan citra publik. Berikut ini adalah uraian yang menjelaskan pemahaman kehumasan sebagai fungsi strategis:

Hubungan dengan Pemangku Kepentingan: Kehumasan berperan dalam membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan organisasi, seperti karyawan, pelanggan, mitra bisnis, pemerintah, media, dan masyarakat umum. Fungsi

kehumasan membantu organisasi dalam memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pemangku kepentingan, serta menyediakan informasi yang relevan kepada mereka.

**Manajemen Reputasi:** Kehumasan bertanggung jawab dalam membangun, memelihara, dan meningkatkan reputasi organisasi di mata publik dan pemangku kepentingan. Fungsi kehumasan membantu mengelola persepsi, citra, dan kesan yang ada tentang organisasi dengan menggunakan strategi komunikasi yang tepat. Melalui komunikasi efektif, kehumasan dapat membangun kepercayaan, kredibilitas, dan loyalitas terhadap organisasi.

**Komunikasi Krisis:** Kehumasan memiliki peran penting dalam mengelola komunikasi selama krisis atau situasi kontroversial. Fungsi kehumasan membantu organisasi dalam merencanakan dan melaksanakan respons komunikasi yang efektif untuk mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul dari krisis. Kehumasan juga membantu dalam mengkoordinasikan pesan yang konsisten dan transparan kepada pemangku kepentingan selama periode krisis. (Pureklolon, 2016)

**Advokasi Organisasi:** Kehumasan berfungsi sebagai advokat organisasi dengan mempromosikan kepentingan dan pencapaian organisasi kepada pemangku kepentingan. Fungsi kehumasan bekerja untuk

membangun pemahaman dan dukungan terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi. Kehumasan juga berperan dalam mempengaruhi opini publik, kebijakan publik, dan peraturan yang berkaitan dengan organisasi.

Pengelolaan Komunikasi Eksternal: Kehumasan berperan dalam mengelola komunikasi eksternal organisasi dengan pemangku kepentingan di luar organisasi, termasuk media, masyarakat, dan pihak terkait lainnya. Fungsi kehumasan membantu organisasi dalam menyampaikan pesan yang konsisten, menjaga hubungan yang baik dengan media, merespons pertanyaan dan umpan balik, serta mengelola kehadiran organisasi dalam acara-acara publik.

Pemahaman kehumasan sebagai fungsi strategis mengakui pentingnya peran kehumasan dalam mempengaruhi persepsi, membangun hubungan yang baik, dan mencapai tujuan organisasi. Dengan mengintegrasikan kehumasan ke dalam strategi organisasi secara holistik, organisasi dapat meningkatkan efektivitas komunikasi mereka, memperkuat reputasi, dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

## 2. Ayat Kedua: Membangun Citra dan Reputasi Organisasi

Membangun citra dan reputasi organisasi merupakan aspek penting dalam kegiatan kehumasan. Citra dan reputasi organisasi mencerminkan persepsi dan penilaian yang dibentuk oleh pemangku kepentingan

terhadap organisasi tersebut. Berikut ini adalah beberapa poin penting dalam membangun citra dan reputasi organisasi.(Badri, 2011b)

**Identifikasi Nilai dan Identitas Organisasi:** Organisasi perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang nilai-nilai inti dan identitasnya. Nilai-nilai ini harus tercermin dalam setiap aspek komunikasi organisasi. Hal ini akan membantu dalam membentuk citra yang konsisten dan membangun reputasi yang kuat.

**Komunikasi yang Konsisten:** Penting untuk mengkomunikasikan pesan yang konsisten kepada pemangku kepentingan. Pesan-pesan ini harus mencerminkan nilai-nilai dan identitas organisasi, serta menyampaikan informasi yang akurat dan relevan. Konsistensi dalam komunikasi membantu membangun kepercayaan dan kredibilitas.

**Transparansi:** Transparansi adalah kunci dalam membangun reputasi yang baik. Organisasi perlu menjadi terbuka dan jujur dalam menyampaikan informasi kepada pemangku kepentingan. Transparansi menciptakan rasa kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian.

**Pengelolaan Hubungan dengan Pemangku Kepentingan:** Hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan seperti pelanggan, karyawan, mitra bisnis, masyarakat, dan pemerintah sangat penting. Membangun hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan

dengan pemangku kepentingan akan memperkuat citra dan reputasi organisasi.

**Responsif terhadap Umpan Balik:** Organisasi perlu mendengarkan umpan balik dari pemangku kepentingan dan merespons dengan cepat dan tepat. Merespons umpan balik menunjukkan komitmen organisasi terhadap kualitas dan kepuasan pemangku kepentingan.

**Tanggung Jawab Sosial:** Organisasi yang menjunjung tinggi tanggung jawab sosialnya akan mendapatkan apresiasi dari pemangku kepentingan. Menerapkan kebijakan dan praktik yang berkelanjutan dan peduli terhadap lingkungan, masyarakat, dan karyawan akan memperkuat citra positif organisasi.

**Keunggulan dalam Produk atau Layanan:** Organisasi perlu fokus pada kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Keunggulan dalam produk atau layanan akan memberikan reputasi yang baik dan membangun loyalitas pelanggan.

**Krisis dan Manajemen Reputasi:** Saat menghadapi situasi krisis, penting untuk memiliki rencana komunikasi yang efektif untuk mengelola reputasi organisasi. Respons yang cepat, transparansi, dan tanggung jawab atas kesalahan adalah faktor penting dalam meminimalkan dampak negatif terhadap citra dan reputasi organisasi.

Dengan memperhatikan poin-poin di atas, organisasi dapat membangun citra dan reputasi yang kuat

dan positif. Mengelola komunikasi secara strategis, menjaga hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, dan berkomitmen terhadap keunggulan dan tanggung jawab sosial akan membantu dalam membangun dan memelihara citra dan reputasi yang baik dalam jangka panjang. (F. Juhji et al., 2020)

### 3. Ayat Ketiga: Menyusun Pesan yang Efektif dan Tepat Sasaran

Menyusun pesan yang efektif dan tepat sasaran merupakan salah satu keterampilan kunci dalam komunikasi humas. Pesan yang baik mampu mengkomunikasikan informasi dengan jelas, mempengaruhi pemangku kepentingan, dan mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Berikut ini adalah beberapa langkah penting untuk menyusun pesan yang efektif dan tepat sasaran:

**Pahami Pemangku Kepentingan:** Pahami dengan baik siapa pemangku kepentingan yang akan menerima pesan Anda. Identifikasi karakteristik mereka, kebutuhan, keinginan, dan tingkat pemahaman mereka terhadap topik yang Anda komunikasikan. Pengetahuan ini akan membantu Anda menyusun pesan yang relevan dan sesuai dengan pemangku kepentingan yang dituju.

**Tetap Fokus pada Tujuan Komunikasi:** Tentukan dengan jelas tujuan komunikasi Anda. Apakah Anda ingin memberikan informasi, mempengaruhi opini, memotivasi

tindakan, atau membangun hubungan? Pesan yang efektif harus dirancang untuk mencapai tujuan spesifik tersebut.

**Gunakan Bahasa yang Jelas dan Sederhana:** Sampaikan pesan Anda dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pemangku kepentingan. Hindari penggunaan jargon atau istilah teknis yang mungkin sulit dimengerti oleh audiens. Gunakan kalimat yang singkat, padat, dan langsung to the point.

**Sederhanakan Informasi:** Identifikasi informasi kunci yang perlu disampaikan dan sederhanakan kompleksitasnya. Jelaskan konsep atau data secara ringkas namun tetap jelas. Gunakan contoh atau ilustrasi untuk membantu pemahaman.

**Sesuaikan Gaya Komunikasi dengan Pemangku Kepentingan:** Pertimbangkan preferensi dan kebiasaan komunikasi pemangku kepentingan yang dituju. Apakah mereka lebih responsif terhadap komunikasi tertulis, audio, visual, atau kombinasi dari semuanya? Sesuaikan gaya komunikasi Anda agar sesuai dengan preferensi dan kebiasaan mereka.

**Buat Pesan yang Menarik dan Relevan:** Gunakan strategi kreatif untuk membuat pesan yang menarik dan memikat perhatian pemangku kepentingan. Sampaikan manfaat atau nilai-nilai yang relevan bagi mereka. Pastikan pesan Anda terkait langsung dengan kepentingan dan kebutuhan pemangku kepentingan.

Gunakan Alat Komunikasi yang Tepat: Pilih alat komunikasi yang sesuai dengan pesan dan pemangku kepentingan yang dituju. Apakah itu melalui siaran pers, laman web, media sosial, email, atau pertemuan langsung? Pilih alat yang paling efektif dalam menyampaikan pesan Anda kepada pemangku kepentingan.

Evaluasi dan Koreksi Pesan: Setelah menyampaikan pesan, penting untuk melakukan evaluasi terhadap respons dan dampaknya. Terima umpan balik dari pemangku kepentingan dan koreksi pesan jika diperlukan. Belajar dari pengalaman tersebut dan terus tingkatkan kemampuan Anda dalam menyusun pesan yang lebih efektif di masa depan.

Dengan mengikuti langkah-langkah di atas, Anda dapat menyusun pesan yang efektif dan tepat sasaran, sehingga dapat mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan dan mempengaruhi pemangku kepentingan dengan lebih baik.

#### 4. Ayat Keempat: Mengelola Media Relations dan Hubungan dengan Media

Mengelola media relations dan hubungan dengan media merupakan salah satu aspek penting dalam praktik kehumasan. Hubungan yang baik dengan media dapat membantu organisasi dalam memperoleh cakupan yang lebih luas, memperkuat citra publik, dan mempengaruhi

opini publik. Berikut adalah beberapa langkah dalam mengelola media relations dan hubungan dengan media:

**Kenali Media:** Lakukan riset mendalam tentang media yang relevan dengan industri atau sektor organisasi Anda. Pahami format, gaya, dan konten yang umum digunakan oleh media tersebut. Identifikasi jurnalis dan redaktur yang bertanggung jawab dalam meliput topik yang relevan dengan organisasi Anda.

**Bangun Hubungan:** Jalin hubungan yang baik dengan jurnalis dan redaktur media. Bantu mereka memahami organisasi Anda, tujuan, dan pesan yang ingin disampaikan. Sediakan sumber informasi yang handal dan terpercaya. Jadilah responsif terhadap permintaan mereka, baik dalam memberikan tanggapan, wawancara, atau materi pers.

**Siapkan Materi Pers yang Berkualitas:** Persiapkan materi pers yang menarik dan informatif. Gunakan bahasa yang jelas, singkat, dan mudah dipahami. Sertakan informasi yang relevan, data atau fakta terbaru, kutipan dari pejabat organisasi, dan kontak informasi yang dapat dihubungi. Pastikan materi pers Anda sesuai dengan format yang diminta oleh media yang dituju.

**Mengatur Konferensi Pers:** Secara teratur mengadakan konferensi pers untuk mengumumkan berita atau perkembangan penting dari organisasi Anda. Persiapkan pidato singkat yang dapat disampaikan oleh

pejabat atau juru bicara organisasi. Berikan kesempatan kepada media untuk mengajukan pertanyaan dan menjalin interaksi langsung dengan organisasi. (Putrie, 2015)

**Tanggapi dengan Cepat:** Menjadi responsif terhadap permintaan media sangat penting. Jawablah panggilan telepon, email, atau permintaan wawancara dengan segera. Jika Anda tidak dapat memberikan jawaban langsung, beri tahu media bahwa Anda akan segera memberikan tanggapan atau mengarahkan mereka kepada orang yang tepat di dalam organisasi.

**Gunakan Media Sosial:** Manfaatkan media sosial untuk membangun hubungan dengan media. Ikuti akun media dan jurnalis yang relevan, dan berinteraksi dengan mereka secara positif. Bagikan berita atau informasi terbaru dari organisasi Anda melalui platform media sosial. Gunakan media sosial juga untuk memperluas jangkauan pesan Anda dan mengajak partisipasi pemangku kepentingan.

**Evaluasi dan Tinjau Kembali:** Lakukan evaluasi terhadap upaya media relations yang dilakukan. Tinjau kembali cakupan media, respons, dan dampak dari setiap kegiatan yang dilakukan. Identifikasi apa yang berhasil dan apa yang perlu ditingkatkan. Terus belajar dari pengalaman dan terapkan pembelajaran tersebut ke dalam praktik media relations berikutnya.

Dengan mengelola media relations dan hubungan dengan media secara efektif, organisasi dapat memperoleh dukungan dari media, meningkatkan visibilitas, dan mempengaruhi opini publik dengan lebih baik.

#### 5. Ayat Kelima: Menghadapi Krisis Komunikasi dengan Bijak

Menghadapi krisis komunikasi adalah hal yang penting untuk organisasi. Saat menghadapi situasi yang sulit atau kontroversial, penting untuk mengelola krisis dengan bijaksana dan efektif. Berikut ini adalah beberapa langkah yang dapat diambil dalam menghadapi krisis komunikasi:

**Siapkan Rencana Krisis:** Sebelum krisis terjadi, buatlah rencana krisis yang terperinci. Identifikasi potensi risiko dan kemungkinan skenario krisis yang dapat terjadi. Tetapkan tim respons krisis, tugas dan tanggung jawab mereka, dan komunikasi internal yang efektif dalam menghadapi krisis. Rencana ini harus mencakup strategi komunikasi yang akan diambil dalam situasi darurat.

**Respons Cepat dan Transparan:** Saat krisis terjadi, tanggapilah dengan cepat dan berikan respons yang transparan. Segera keluarkan pernyataan resmi kepada media dan pemangku kepentingan yang menjelaskan situasi secara jujur dan akurat. Jangan menutup-nutupi informasi atau mencoba mengelak dari tanggung jawab.

Menunjukkan transparansi akan membantu membangun kepercayaan dan mengurangi spekulasi negatif.

**Tetap Tenang dan Profesional:** Dalam menghadapi krisis, penting untuk tetap tenang dan menjaga sikap profesional. Hindari melakukan respons yang emosional atau memperburuk situasi. Jaga sikap yang terkendali dan berfokus pada penyelesaian masalah. Tim respons krisis harus terlatih untuk menghadapi tekanan dan tetap tenang dalam mengkomunikasikan pesan kepada media dan pemangku kepentingan.

**Koordinasi Internal yang Baik:** Selama krisis, penting untuk menjaga koordinasi yang baik antara berbagai departemen dan bagian dalam organisasi. Pastikan bahwa informasi yang disampaikan konsisten dan tidak bertentangan. Saling berkoordinasi dan berkomunikasi secara teratur untuk memastikan semua pihak dalam organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang situasi dan pesan yang akan disampaikan.

**Sediakan Informasi yang Akurat:** Pastikan bahwa semua informasi yang disampaikan selama krisis adalah akurat dan diperiksa dengan cermat. Jangan menyebarkan informasi yang belum diverifikasi atau berdasarkan spekulasi. Menyediakan informasi yang akurat akan membantu menghindari penyebaran rumor dan mengurangi kebingungan di antara pemangku kepentingan.

**Manfaatkan Media dan Platform Komunikasi:**  
Gunakan media dan platform komunikasi yang tepat untuk menyampaikan pesan selama krisis. Siaran pers, konferensi pers, media sosial, dan situs web organisasi dapat digunakan untuk menyebarkan informasi penting kepada media dan pemangku kepentingan. Pastikan bahwa pesan Anda mudah diakses oleh publik. (Lovett, 2011)

**Evaluasi dan Pelajari Pembelajaran:** Setelah krisis berlalu, lakukan evaluasi menyeluruh terhadap tanggapan dan strategi komunikasi yang telah dilakukan. Tinjau kembali kekurangan dan kelebihan, serta identifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan. Pelajari dari pengalaman dan gunakan pembelajaran tersebut untuk memperbaiki rencana krisis dan persiapan komunikasi di masa depan.

Menghadapi krisis komunikasi dengan bijaksana adalah kunci untuk meminimalkan dampak negatif dan membangun kembali kepercayaan. Dalam situasi sulit, transparansi, tanggapan cepat, dan koordinasi internal yang baik dapat membantu organisasi melewati krisis dengan lebih baik.

#### 6. Ayat Keenam: Menerapkan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

Menerapkan prinsip keterbukaan dan transparansi adalah hal yang penting dalam praktik komunikasi publik.

Prinsip ini melibatkan kejujuran, aksesibilitas, dan keterbukaan informasi kepada pemangku kepentingan. Berikut ini adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk menerapkan prinsip keterbukaan dan transparansi.

**Mengkomunikasikan Informasi dengan Jujur:** Penting untuk selalu berkomunikasi dengan jujur dan tidak menyembunyikan informasi yang penting. Berikan informasi yang akurat dan lengkap kepada pemangku kepentingan, termasuk baik informasi positif maupun negatif. Hindari manipulasi informasi atau menyampaikan pesan yang menyesatkan.

**Sediakan Akses Informasi yang Mudah:** Pastikan bahwa informasi yang relevan mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Gunakan media yang relevan seperti situs web, media sosial, atau saluran komunikasi lainnya untuk menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami dan diakses oleh publik. Pertimbangkan juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menghindari jargon yang sulit dimengerti.

**Responsif terhadap Permintaan Informasi:** Tanggapilah permintaan informasi dengan cepat dan efisien. Jika ada permintaan informasi dari media, publik, atau pemangku kepentingan lainnya, usahakan untuk memberikan tanggapan yang tepat waktu dan memenuhi kebutuhan informasi mereka sebisa mungkin. Jika tidak

dapat memberikan informasi secara langsung, berikan penjelasan yang jelas tentang alasan tersebut.

**Libatkan Pemangku Kepentingan:** Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan mereka kesempatan untuk berpartisipasi dalam diskusi dan dialog. Berikan ruang untuk pertanyaan, masukan, dan umpan balik dari pemangku kepentingan terkait kebijakan, proyek, atau kegiatan organisasi. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan memperkuat keterbukaan.

**Evaluasi dan Tinjau Kembali:** Lakukan evaluasi secara teratur terhadap praktik keterbukaan dan transparansi yang diterapkan dalam organisasi. Tinjau kembali kebijakan, prosedur, dan praktik komunikasi yang ada. Identifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk lebih memperkuat keterbukaan dan transparansi organisasi.

Menerapkan prinsip keterbukaan dan transparansi adalah langkah penting untuk membangun kepercayaan, memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan, dan menjaga reputasi organisasi. Dengan mengadopsi praktik komunikasi yang jujur, aksesibel, dan transparan, organisasi dapat membangun citra yang kuat dan meningkatkan hubungan dengan publik.

Istilah "Tafsir Ayat-Ayat Protokol" merujuk pada interpretasi atau penjelasan terhadap ayat-ayat atau prinsip-prinsip yang terkait dengan protokol dalam konteks tertentu.

#### 1. Ayat Pertama: Memahami Etika dan Tatahan Protokol

Etika dan tatahan protokol adalah aspek penting dalam berbagai situasi dan konteks, terutama ketika berinteraksi dengan orang lain atau dalam lingkungan formal. Berikut ini adalah uraian tentang memahami etika dan tatahan protocol.

Etika merujuk pada prinsip-prinsip moral dan nilai-nilai yang mengatur perilaku manusia. Hal ini melibatkan mempertimbangkan apa yang dianggap benar atau salah, adil atau tidak adil, dan bertindak sesuai dengan nilai-nilai tersebut.

Dalam konteks protokol, etika berarti menjaga sikap yang pantas dan sopan dalam berinteraksi dengan orang lain. Ini melibatkan menghormati hak, privasi, dan martabat setiap individu serta menjaga integritas dan kejujuran dalam tindakan dan perkataan.

Tatahan protokol mencakup aturan dan norma yang mengatur perilaku dan tindakan dalam lingkungan formal atau acara resmi. Hal ini sering kali melibatkan hierarki, urutan, dan cara berkomunikasi yang diakui untuk menjaga kerapian dan efisiensi.

Tatahan protokol dapat berkaitan dengan urutan kedudukan, tata cara pengaturan tempat duduk,

penggunaan gelar atau pangkat, serta prosedur pelaksanaan acara atau pertemuan formal.

Memahami tatanan protokol membantu menjaga keharmonisan dalam situasi formal dan memastikan bahwa interaksi dan komunikasi berlangsung dengan lancar.

Pentingnya Memahami Etika dan Tatanan Protokol dapat membantu mewujudkan hubungan yang baik dengan orang lain, memperlihatkan rasa hormat, dan menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional.

Dalam konteks organisasi atau lembaga, memahami etika dan tatanan protokol membantu membangun reputasi yang baik, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat hubungan dengan pemangku kepentingan.

Mematuhi etika dan tatanan protokol juga membantu menghindari kesalahpahaman, konflik, atau ketidaknyamanan yang mungkin timbul karena kurangnya pemahaman atau pengabaian terhadap norma-norma yang berlaku.

Dalam praktiknya, memahami etika dan tatanan protokol melibatkan pembelajaran dan pemahaman tentang nilai-nilai moral, aturan, dan norma yang berlaku dalam lingkungan tertentu. Menghormati orang lain, mengikuti aturan yang ditetapkan, dan beradaptasi dengan kebiasaan dan tradisi setempat merupakan langkah-

langkah penting untuk menjaga etika dan tatanan protokol yang baik dalam interaksi kita sehari-hari.

## 2. Ayat Kedua: Menyusun Prosedur dan Prosedur Operasional Standar (SOP)

Menyusun prosedur dan Prosedur Operasional Standar (SOP) adalah langkah penting dalam memastikan bahwa aktivitas dan operasi suatu organisasi dilakukan dengan konsistensi, efisiensi, dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Berikut adalah uraian tentang penyusunan prosedur dan SOP:

**Identifikasi Kegiatan atau Proses:** Langkah pertama dalam menyusun prosedur dan SOP adalah mengidentifikasi kegiatan atau proses yang akan diatur. Identifikasi ini melibatkan pemahaman mendalam tentang alur kerja, tugas dan tanggung jawab, serta langkah-langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu kegiatan.

**Analisis dan Dokumentasi:** Setelah mengidentifikasi kegiatan atau proses, lakukan analisis terperinci tentang langkah-langkah yang terlibat. Identifikasi setiap langkah, tugas, dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses tersebut. Dokumentasikan secara jelas dan terperinci setiap langkah, termasuk petunjuk, kebijakan, batasan, dan pertimbangan khusus yang perlu diperhatikan.

Deskripsikan Urutan dan Keterkaitan Langkah: Susun langkah-langkah dalam urutan logis dan jelaskan keterkaitan antara langkah-langkah tersebut. Pastikan bahwa setiap langkah mengikuti urutan yang benar dan saling mendukung. Jelaskan juga hubungan antara langkah-langkah dengan fungsi dan proses lainnya dalam organisasi.

Tetapkan Penanggung Jawab: Tentukan siapa yang bertanggung jawab atas setiap langkah dalam proses tersebut. Pastikan bahwa setiap langkah memiliki penanggung jawab yang jelas dan komunikasikan hal tersebut kepada semua pemangku kepentingan terkait.

Tetapkan Standar Kinerja dan Metrik: Sertakan standar kinerja yang diharapkan untuk setiap langkah dalam proses. Tetapkan metrik atau indikator untuk mengukur keberhasilan atau keefektifan setiap langkah. Ini membantu dalam evaluasi kinerja dan peningkatan proses di masa depan.

Validasi dan Review: Sebelum menerapkan prosedur dan SOP secara menyeluruh, lakukan validasi dan review oleh pihak terkait. Libatkan pemangku kepentingan yang relevan, termasuk anggota tim, manajemen, atau ahli bidang terkait. Berikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan masukan dan saran untuk perbaikan.

**Pelatihan dan Komunikasi:** Setelah prosedur dan SOP disetujui, pastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan proses tersebut mendapatkan pelatihan yang diperlukan. Komunikasikan dengan jelas dan terbuka kepada semua pemangku kepentingan tentang perubahan atau implementasi prosedur dan SOP baru.

**Pemantauan dan Pembaruan:** Terakhir, lakukan pemantauan terhadap pelaksanaan prosedur dan SOP yang telah ditetapkan. Tinjau secara berkala untuk memastikan bahwa prosedur tersebut masih relevan dan efektif. Jika diperlukan, lakukan pembaruan dan perbaikan sesuai dengan perubahan kebutuhan atau perubahan dalam organisasi.

Penyusunan prosedur dan SOP adalah proses yang berkesinambungan. Pastikan untuk melibatkan tim yang relevan, mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak, dan selalu terbuka terhadap peningkatan dan perubahan yang diperlukan dalam proses operasional organisasi.

### 3. Ayat Ketiga: Mengelola Acara dan Seremonial

Mengelola acara dan seremonial melibatkan perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan kegiatan yang bersifat formal atau khusus dalam suatu organisasi atau komunitas. Berikut adalah uraian tentang mengelola acara dan seremonial:(Ginting et al., 2021)

Pahami dengan jelas tujuan dari acara atau seremonial yang akan diselenggarakan. Apakah itu untuk

merayakan prestasi, memperkenalkan produk baru, memperingati momen penting, atau tujuan lainnya.

Identifikasi target audiens: Tentukan siapa yang akan menjadi peserta acara dan seremonial. Hal ini penting untuk memahami kebutuhan dan preferensi audiens yang akan dihadapi.

Tentukan tanggal, waktu, dan lokasi: Pilih tanggal dan waktu yang sesuai dengan jadwal dan ketersediaan audiens. Pilih lokasi yang memadai dan sesuai dengan tema atau karakteristik acara.

Susun agenda acara: Tentukan urutan kegiatan, durasi setiap bagian, dan jadwal pelaksanaannya. Pastikan agenda mencakup semua elemen yang relevan dengan acara dan seremonial.

Anggaran dan sumber daya: Tetapkan anggaran yang tersedia untuk acara dan seremonial. Identifikasi sumber daya yang dibutuhkan, seperti tempat, peralatan, catering, dekorasi, dan lainnya.

Koordinasi dan Pelaksanaan Acara dalam hal ini merupakan Bentuk tim pelaksana. Bentuk tim yang bertanggung jawab untuk mengelola acara dan seremonial. Tentukan peran dan tanggung jawab masing-masing anggota tim.

Komunikasi dengan pihak terkait: Jalin komunikasi yang efektif dengan semua pihak terkait, seperti penyelenggara, pemateri, sponsor, vendor, dan peserta.

Pastikan informasi yang relevan disampaikan dengan jelas.

Manajemen logistik: Urus semua persiapan logistik yang diperlukan, termasuk pengaturan tempat duduk, peralatan teknis, pengadaan makanan dan minuman, dan lainnya.

Pengelolaan acara: Pimpin jalannya acara dengan baik, mengikuti agenda yang telah ditetapkan. Pastikan semua kegiatan berjalan sesuai jadwal, mengelola waktu dengan efisien, dan memberikan arahan kepada pihak terkait.

Evaluasi dan pembaruan: Setelah acara selesai, lakukan evaluasi untuk mengevaluasi keberhasilan dan kekurangan. Gunakan pelajaran yang didapat untuk perbaikan di acara-acara mendatang.

Seremonial Menentukan format seremonial: Pahami jenis seremonial yang akan diselenggarakan, seperti upacara pembukaan, penandatanganan perjanjian, penghargaan, atau perayaan tertentu. Sesuaikan format dengan karakteristik acara dan kepentingan yang terlibat.

Perencanaan protokol: Tetapkan tata cara, aturan, dan hierarki yang berlaku dalam seremonial. Pastikan semua pihak terlibat memahami protokol yang harus diikuti.

Pengaturan tempat duduk dan tata letak: Atur tempat duduk dan tata letak yang sesuai dengan protokol

dan kepentingan yang ada. Pastikan semua tamu atau peserta merasa nyaman dan mendapatkan posisi yang sesuai.

Pengaturan penghormatan dan pengumuman: Siapkan pengaturan penghormatan yang sesuai untuk tamu atau pejabat yang hadir. Buat pengumuman yang tepat tentang kegiatan dan peristiwa yang terjadi dalam seremonial. (Kuswanti et al., 2020)

Mengelola acara dan seremonial membutuhkan perencanaan yang matang, koordinasi yang efektif, dan pemahaman tentang protokol yang berlaku. Dengan merancang dan melaksanakan acara dengan baik, organisasi dapat mencapai tujuan komunikasi dan menciptakan kesan yang positif bagi peserta dan pemangku kepentingan.

#### 4. Ayat Keempat: Mengelola Tamu dan Pengunjung dengan Etika Protokol

Mengelola tamu dan pengunjung dengan etika protokol adalah kunci untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan profesional dalam setiap interaksi. Berikut adalah uraian tentang cara mengelola tamu dan pengunjung dengan etika protokol:

Penyambutan yang Ramah: Sambut tamu dan pengunjung dengan senyum dan sapaan yang hangat. Berikan perhatian penuh pada tamu dan dengarkan dengan seksama saat mereka berbicara. Gunakan bahasa yang

sopan dan ramah saat berinteraksi dengan tamu. Bantu tamu dan pengunjung dengan pertanyaan atau permintaan mereka dengan segera.

**Identifikasi dan Pengenalan:** Jika memungkinkan, identifikasi tamu dan pengunjung sebelum mereka tiba. Ketahui nama mereka dan informasi penting lainnya untuk memfasilitasi pengenalan yang tepat.

Jika ada, berikan identifikasi atau tanda pengenal kepada tamu yang dapat membantu membedakan mereka dari orang lain.

**Pengaturan Tempat Duduk dan Tata Letak** Jika ada acara atau pertemuan yang melibatkan tempat duduk, siapkan tempat duduk yang sesuai dengan hierarki atau protokol yang berlaku. Pastikan tempat duduk dan tata letak yang nyaman dan menghormati kepentingan tamu dan pengunjung.

**Panduan dan Informasi,** Berikan panduan atau informasi yang diperlukan kepada tamu dan pengunjung, seperti petunjuk arah, informasi acara, atau peraturan yang berlaku. Jelaskan dengan jelas tentang jadwal kegiatan atau agenda yang relevan, serta memberikan petunjuk tentang protokol yang harus diikuti.

**Menghormati Privasi dan Keamanan,** Jaga privasi dan keamanan tamu dan pengunjung dengan memastikan informasi pribadi mereka tetap rahasia. Sediakan area

yang aman dan terawat bagi tamu dan pengunjung untuk beraktivitas.

Menangani Keluhan atau Masalah, Jika ada keluhan atau masalah yang diungkapkan oleh tamu atau pengunjung, tanggapilah dengan cepat dan tanggap. Dengarkan keluhan mereka dengan empati dan usahakan untuk menyelesaikan masalah dengan profesionalitas.

Mengucapkan Terima Kasih, Ketika tamu atau pengunjung akan meninggalkan lokasi atau acara, luangkan waktu untuk mengucapkan terima kasih atas kunjungan atau partisipasi mereka. Jika memungkinkan, berikan penghargaan atau kenang-kenangan sebagai tanda terima kasih.

Mengelola tamu dan pengunjung dengan etika protokol melibatkan kesadaran tentang kebutuhan dan harapan mereka, serta penggunaan sopan santun dan penghormatan. Dengan memberikan perhatian dan pelayanan yang baik, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional bagi tamu dan pengunjung mereka.

#### 5. Ayat Kelima: Menerapkan Protokol dalam Hubungan Diplomatik

Menerapkan protokol dalam hubungan diplomatik sangat penting untuk memastikan interaksi yang tepat, menghormati, dan efektif antara negara-negara. Protokol dalam hubungan diplomatik mencakup serangkaian aturan

dan norma yang mengatur tata cara, hierarki, dan prosedur yang harus diikuti dalam komunikasi dan interaksi diplomatik. Berikut adalah uraian tentang penerapan protokol dalam hubungan diplomatik:

Perkenalan dan Penghormatan, Protokol diplomatik menetapkan cara yang tepat untuk memperkenalkan dan memberikan penghormatan kepada diplomat atau pejabat negara. Hal ini melibatkan pengetahuan tentang gelar, pangkat, dan posisi resmi yang harus diakui.

Tata Cara Diplomatik, Protokol diplomatik mengatur tata cara yang harus diikuti dalam pertemuan diplomatik, seperti konferensi, negosiasi, atau kunjungan resmi. Hal ini mencakup urutan pidato, pengaturan tempat duduk, dan penggunaan bahasa yang sopan.

Komunikasi Resmi, Protokol diplomatik menentukan format dan etiket dalam komunikasi resmi antara negara-negara. Ini termasuk surat resmi, nota diplomatik, atau pernyataan resmi yang harus mengikuti protokol yang ditetapkan.

Acara dan Upacara Diplomatik, Protokol diplomatik mengatur penyelenggaraan acara dan upacara diplomatik, seperti penerimaan diplomatik, kunjungan kenegaraan, atau perayaan nasional. Ini termasuk tata letak tamu, seragam resmi, pengaturan tempat duduk, dan tata cara dalam acara tersebut.

Kedutaan Besar dan Konsulat, Protokol diplomatik mengatur hubungan dan hierarki antara kedutaan besar dan konsulat. Ini meliputi upacara penerimaan diplomatik, pertemuan resmi, perlindungan dan hak diplomatik, serta protokol dalam kunjungan kenegaraan.

Keamanan dan Privasi, Protokol diplomatik melibatkan langkah-langkah keamanan dan pengamanan yang diperlukan untuk melindungi diplomat dan perwakilan negara. Ini termasuk pengaturan keamanan, perlindungan terhadap pengintaian atau ancaman, serta pengaturan privasi dan kerahasiaan.

Etika dan Budaya Lokal, Protokol diplomatik membutuhkan pemahaman dan penghormatan terhadap etika dan budaya lokal di negara yang diwakili. Diplomat harus mempelajari adat istiadat, norma sosial, bahasa, dan kebiasaan setempat untuk menghindari kesalahan atau pelanggaran yang tidak disengaja. (Nuralam, 2017)

Penerapan protokol dalam hubungan diplomatik membantu menciptakan kerjasama yang harmonis, saling pengertian, dan menghormati antara negara-negara. Dengan mengikuti aturan dan norma yang ditetapkan, negara dapat menjaga integritas, menghindari konflik diplomatik, dan mencap.

## 6. Ayat Keenam: Menghadapi Situasi Sensitif dengan Profesionalisme

Menghadapi situasi sensitif dengan profesionalisme merupakan kunci penting dalam menjaga integritas dan reputasi organisasi atau individu. Situasi sensitif dapat meliputi konflik, krisis, kontroversi, atau isu yang dapat mempengaruhi citra dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Berikut adalah beberapa poin penting dalam menghadapi situasi sensitif dengan profesionalisme.

**Tetap Tenang dan Mengendalikan Emosi,** Dalam situasi sensitif, penting untuk tetap tenang dan mengendalikan emosi. Jaga sikap profesional dan hindari reaksi yang impulsif atau emosional yang dapat memperburuk situasi.

**Berkomunikasi dengan Jelas dan Akurat,** Pastikan komunikasi yang dikeluarkan selama situasi sensitif jelas, akurat, dan terukur. Gunakan bahasa yang santun dan hindari pernyataan yang dapat menimbulkan kontroversi atau salah pengertian.

**Dengarkan dan Pertimbangkan Perspektif Lain,** Dengarkan dengan seksama pandangan dan masukan dari berbagai pihak terkait. Pertimbangkan perspektif lain sebelum membuat keputusan atau merespons situasi sensitif. Hal ini dapat membantu menghindari prasangka atau tindakan yang tidak bijaksana.

Buat Rencana dan Strategi Komunikasi yang Tepat, Dalam menghadapi situasi sensitif, penting untuk memiliki rencana dan strategi komunikasi yang tepat. Identifikasi pesan inti yang ingin disampaikan, target audiens yang relevan, serta kanal komunikasi yang efektif. Rencana komunikasi yang matang dapat membantu mengelola situasi sensitif dengan lebih baik.

Jaga Etika dan Integritas, Selalu berpegang pada prinsip etika dan integritas dalam menghadapi situasi sensitif. Hindari melakukan tindakan yang tidak etis, seperti menyebarkan informasi palsu atau merugikan pihak lain demi kepentingan diri sendiri atau organisasi.

Jalin Komunikasi Terbuka dan Transparan, Dalam situasi sensitif, penting untuk menjalin komunikasi terbuka dan transparan dengan semua pihak terkait. Sampaikan informasi yang relevan secara jujur dan sampaikan perkembangan situasi dengan segera. Ini akan membantu membangun kepercayaan dan meminimalkan spekulasi atau kesalahpahaman. (Suherman, 2020)

Pelajari dari Pengalaman dan Evaluasi, Setelah situasi sensitif teratasi, penting untuk melakukan evaluasi dan pembelajaran dari pengalaman tersebut. Tinjau tindakan yang diambil, komunikasi yang dilakukan, dan respons yang diberikan. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan menghadapi situasi sensitif di masa depan.

Dengan menghadapi situasi sensitif dengan profesionalisme, organisasi atau individu dapat meminimalkan dampak negatif, menjaga integritas, dan membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan.

Dalam keseluruhan, sub bab ini mengilustrasikan bahwa prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" adalah universal dan dapat diadaptasi dengan bijak dalam berbagai budaya dan tradisi. Studi kasus dari berbagai negara ini memberikan wawasan tentang fleksibilitas dan ketangguhan prinsip-prinsip ini dalam menghadapi keragaman global. Dengan memahami dan menghormati tradisi sambil tetap menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang kuat, praktisi Kehumasan dan protokol dapat menciptakan keajaiban komunikasi dalam konteks yang beragam.

## **BAB V**

### **MIRACLE HUMAS DAN PROTOKOL DI ERA 5.0**

Dalam era 5.0 yang disifatkan oleh kemajuan teknologi yang luar biasa, peran humas dan protokol telah mengalami perubahan revolusioner. Humas bukan lagi sekadar berfungsi sebagai penyebar informasi, tetapi lebih sebagai penyelaras hubungan antara manusia, teknologi, dan kebijakan. Protokol, di sisi lain, telah menjadi dasar utama dalam mengatur interaksi kompleks antara manusia, mesin, dan entitas digital. Dalam era ini, humas menggunakan kecerdasan buatan dan analisis data tingkat lanjut untuk memahami dan merespons opini publik yang terus berubah dengan cepat, sementara protokol secara otomatis mengelola komunikasi antara entitas manusia dan non-manusia. Kemampuan adaptasi, transparansi, dan responsivitas menjadi kunci dalam mempertahankan reputasi dan keamanan dalam lingkungan yang penuh dengan kompleksitas teknologi dan dinamika sosial yang cepat berubah. Dengan demikian, humas dan protokol telah menjadi tulang punggung dalam navigasi era 5.0 yang penuh dengan tantangan dan peluang baru.

#### **5.1 Arus Teknologi dan Perubahan Sosial dalam Praktik Protokol**

Dalam era digital yang berkembang pesat, arus teknologi dan perubahan sosial telah mengubah lanskap

komunikasi secara mendasar. Tren seperti media sosial, platform digital, dan alat komunikasi canggih telah memberikan akses tak terbatas ke informasi dan interaksi. Namun, dampaknya terhadap praktik protokol tak dapat diabaikan. Kita kini hidup dalam dunia yang bergerak cepat, di mana informasi dapat menyebar dengan kecepatan luar biasa. Oleh karena itu, para praktisi Kehumasan dan protokol perlu merenungkan cara mengadaptasi prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dengan cermat dalam realitas digital ini. (Yuliah, 2020)

Teknologi telah membuka pintu untuk komunikasi yang lebih terbuka dan langsung, namun juga membawa risiko potensial. Informasi yang tidak akurat atau keliru dapat dengan cepat menjadi viral dan merusak citra organisasi. Dalam konteks ini, prinsip-prinsip kejujuran, integritas, dan etika yang kuat yang terkandung dalam "Miracle of Humas dan Protokol" menjadi semakin penting. Praktisi harus berpegang pada kebenaran dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan akurat dan bermanfaat.

Selain itu, adaptasi teknologi juga mempengaruhi cara praktisi berinteraksi dengan pemangku kepentingan. Penggunaan platform digital memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih langsung dan terbuka. Oleh karena itu, praktisi perlu memiliki kepekaan dalam merespons tanggapan dan umpan balik dari masyarakat. Prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat membimbing

praktisi dalam menjaga komunikasi yang santun, mendengarkan dengan teliti, dan merespons dengan tepat.

Tantangan lain yang dihadapi dalam era teknologi adalah perlindungan data dan privasi. Dalam komunikasi protokol, terutama dalam konteks resmi atau organisasi, praktisi perlu memahami hukum dan regulasi yang mengatur pengumpulan dan penggunaan data pribadi. Prinsip-prinsip etika yang kuat harus tetap menjadi pedoman dalam memastikan bahwa perlindungan privasi tetap dijaga.

Dalam menghadapi perubahan sosial, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" juga harus tetap relevan dan inklusif. Masyarakat semakin sadar akan isu-isu sosial, budaya, dan lingkungan. Praktisi Kehumasan dan protokol perlu merenungkan bagaimana protokol resmi dapat mencerminkan nilai-nilai ini dan mendukung keberlanjutan. Dalam menghadapi berbagai isu sensitif, seperti keragaman, kesetaraan, atau keberlanjutan lingkungan, prinsip-prinsip protokol yang menghormati dan inklusif tetap penting untuk menciptakan komunikasi yang memadukan nilai-nilai masyarakat modern.

Secara keseluruhan, dalam menghadapi arus teknologi dan perubahan sosial, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" harus diadaptasi agar tetap relevan dan efektif. Praktisi Kehumasan dan protokol perlu menjadi penghubung antara nilai-nilai tradisional dengan realitas kontemporer. Dengan memadukan etika yang kuat dan adaptasi cerdas

terhadap teknologi, mereka dapat membawa "Miracle of Humas dan Protokol" ke era baru yang penuh potensi dan tantangan. (Ginting et al., 2021)

Dalam konteks komunikasi protokol modern yang didorong oleh teknologi dan perubahan sosial, kemampuan untuk mengelola krisis komunikasi menjadi semakin krusial. Dalam era di mana informasi dapat menyebar dengan cepat dan menciptakan situasi krisis dalam hitungan detik, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat memberikan panduan yang berharga. Praktisi Kehumasan dan protokol harus memiliki rencana tanggap darurat yang cermat, yang mencakup komunikasi yang jelas, transparan, dan jujur dalam menghadapi situasi krisis yang dapat mengancam reputasi organisasi.

Di sisi lain, penggunaan teknologi juga membuka peluang baru untuk menciptakan pengalaman protokol yang lebih interaktif dan terlibat. Live streaming, webinar, atau platform virtual memungkinkan organisasi untuk berkomunikasi secara langsung dengan audiens dari seluruh dunia. Prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat membimbing praktisi dalam merancang acara virtual yang profesional, santun, dan memberikan kesan yang kuat kepada para peserta.

Namun, sambil mengambil keuntungan dari peluang teknologi, praktisi juga harus menghindari jebakan kehilangan kemanusiaan dalam komunikasi. Meskipun

platform digital adalah sarana yang efisien, tetapi menjaga sentuhan personal dan empati dalam komunikasi tetap penting. Prinsip-prinsip etika dalam "Miracle of Humas dan Protokol" mendorong praktisi untuk memastikan bahwa komunikasi tetap manusiawi, menghormati nilai-nilai kemanusiaan, dan menghindari pandangan sebatas angka atau statistik.

Dalam akhirnya, di tengah arus teknologi dan perubahan sosial, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" harus menjadi kompas yang mengarahkan praktisi Kehumasan dan protokol dalam menghadapi tantangan dan peluang yang semakin kompleks. Dengan memadukan kebijaksanaan tradisional dengan pemahaman tentang tren modern, mereka dapat memimpin komunikasi yang efektif, etis, dan memiliki dampak yang positif di dalam masyarakat yang terus berubah.

## 5.2 Menciptakan Keberlanjutan dalam Pengembangan Miracle of Humas dan Protokol

Dalam era yang terus berkembang, praktisi Kehumasan dan protokol harus mampu menjaga kontinuitas dalam mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol." Perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis, teknologi, dan tuntutan pemangku kepentingan menuntut kemampuan untuk terus berinovasi dan beradaptasi.

Menghadapi perubahan yang begitu cepat, para praktisi harus belajar dari pengalaman masa lalu dan menerapkannya dalam tren dan kebutuhan yang ada. Studi kasus keberhasilan atau bahkan kegagalan dalam menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat menjadi sumber pembelajaran berharga. Bagaimana kegagalan tersebut diatasi? Apa yang dapat dipelajari dari pengalaman tersebut? Bagaimana kesuksesan dalam implementasi prinsip-prinsip ini dapat direplikasi dalam situasi yang berbeda?

Selain itu, prinsip keberlanjutan juga berkaitan dengan pemeliharaan budaya organisasi yang mendasari. Praktisi harus dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" ke dalam DNA organisasi sehingga menjadi bagian integral dari budaya. Ini bukan hanya tentang mengimplementasikan protokol saat diperlukan, tetapi juga tentang menciptakan lingkungan di mana nilai-nilai ini terwujud secara alami dalam interaksi sehari-hari.

Menciptakan keberlanjutan juga melibatkan pengembangan talenta dan kemampuan praktisi dalam menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol." Pelatihan berkelanjutan, pengembangan keterampilan komunikasi, dan pemahaman yang mendalam tentang etika protokol adalah elemen kunci dalam menjaga kualitas komunikasi yang konsisten.

Dalam rangka menciptakan keberlanjutan dalam pengembangan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol," praktisi juga perlu membangun dukungan yang kuat dari semua tingkatan dalam organisasi. Keterlibatan pemimpin organisasi dan pemangku kepentingan lainnya dalam menerapkan dan mempromosikan prinsip-prinsip ini akan memperkuat kesadaran dan komitmen terhadap komunikasi yang beretika dan berdampak. (Kuswanti et al., 2020)

Pada akhirnya, menggarisbawahi pentingnya keberlanjutan dalam menerapkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol." Dalam menghadapi perubahan yang konstan dan tuntutan yang bervariasi, prinsip-prinsip ini harus menjadi bagian dari budaya dan keterampilan yang mendalam dari praktisi Kehumasan dan protokol. Dengan terus beradaptasi dan memperkuat prinsip-prinsip ini, praktisi dapat terus menciptakan komunikasi yang bermakna dan bermanfaat dalam setiap situasi.

Dalam usaha menciptakan keberlanjutan dalam pengembangan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol," praktisi harus memiliki pandangan yang proaktif terhadap perubahan. Mereka perlu menjadi penjaga terhadap tren dan perkembangan baru dalam bidang Kehumasan, protokol, dan teknologi komunikasi. Dengan tetap terhubung dengan perkembangan terkini, praktisi dapat merancang

strategi yang relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan yang muncul.

Keberlanjutan juga membutuhkan kolaborasi yang kuat dengan berbagai departemen dan pihak terkait dalam organisasi. Prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" tidak hanya berlaku dalam lingkup Kehumasan saja, tetapi juga dapat mempengaruhi bagaimana departemen lain berkomunikasi dengan pemangku kepentingan. Kolaborasi lintas departemen dapat memperkuat implementasi prinsip-prinsip ini dalam berbagai aspek bisnis dan aktivitas organisasi.

Dalam menghadapi arus globalisasi dan keragaman budaya, praktisi harus mampu mengadaptasi prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" ke dalam konteks budaya yang berbeda-beda. Sensitivitas budaya dan pemahaman tentang norma-norma sosial sangat penting dalam menjaga komunikasi yang efektif dan menghindari kesalahpahaman yang dapat merugikan. Praktisi harus belajar tentang nilai-nilai dan tata cara yang berlaku dalam berbagai budaya untuk menghindari insensitivitas atau konflik budaya.

Menghadapi perkembangan teknologi yang cepat, praktisi juga harus mampu mengintegrasikan elemen digital ke dalam prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol." Penggunaan media sosial, platform digital, dan alat komunikasi modern lainnya dapat memperluas jangkauan pesan protokol dan mencapai audiens yang lebih luas.

Namun, praktisi harus tetap berpegang pada prinsip-prinsip etika dan kehati-hatian dalam penggunaan teknologi ini.

Pada akhirnya, sub bab ini menegaskan pentingnya menciptakan keberlanjutan dalam pengembangan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol." Dengan proaktif mengikuti perkembangan, berkolaborasi lintas departemen, menghargai budaya, dan mengintegrasikan teknologi, praktisi dapat menjaga relevansi prinsip-prinsip ini dalam berbagai situasi dan lingkungan yang beragam.

### 5.3 Mengatasi Tantangan Etika dan Konflik dalam Praktik Protokol Modern

Tantangan etika dan konflik dalam praktik protokol modern menjadi semakin kompleks dengan perkembangan dunia yang cepat dan adanya beragam pandangan. Dalam sub bab ini, kita menjelajahi bagaimana prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat membantu praktisi menghadapi dilema etika dan konflik yang muncul dalam komunikasi protokol modern. (Nuralam, 2017)

Dalam era informasi yang bebas dan terbuka, praktisi harus mampu membedakan antara kebenaran dan desinformasi. Prinsip kejujuran dan integritas yang terkandung dalam "Miracle of Humas dan Protokol" menjadi pedoman untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat dan tidak menyesatkan. Dalam menghadapi potensi disinformasi atau berita palsu, praktisi

harus berpegang pada prinsip-prinsip etika yang kuat, memverifikasi informasi sebelum menyebarkannya, dan menghindari berkontribusi pada lingkungan informasi yang merugikan.

Tantangan lain dalam praktik protokol modern adalah pengelolaan kontroversi dan konflik yang muncul dalam masyarakat yang semakin beragam. Prinsip kesetaraan dan inklusivitas dalam "Miracle of Humas dan Protokol" dapat membantu praktisi dalam merancang komunikasi yang menghormati keragaman pandangan dan budaya. Dalam menghadapi perdebatan yang sensitif atau kontroversial, praktisi harus memastikan bahwa komunikasi mereka mempromosikan dialog yang sehat dan menghindari retorika yang memperburuk situasi.

Selain itu, dalam menghadapi konflik, praktisi harus mampu menjaga netralitas dan independensi dalam komunikasi protokol. Prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" mendorong praktisi untuk berfokus pada fakta dan menghindari pandangan pribadi atau bias yang dapat memengaruhi komunikasi. Dalam situasi konflik, praktisi harus senantiasa mengutamakan tujuan komunikasi yang konstruktif dan menjaga kepercayaan publik.

Praktisi juga dihadapkan pada tantangan etika dalam mengelola data pribadi dan privasi dalam era digital. Prinsip-prinsip keadilan dan perlindungan privasi dalam "Miracle of Humas dan Protokol" menjadi acuan untuk memastikan

bahwa pengumpulan dan penggunaan data dilakukan secara etis dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Praktisi harus menjaga integritas dalam mengelola data pribadi dan memberikan transparansi kepada pemangku kepentingan tentang bagaimana data tersebut digunakan.

Pada akhirnya, menggarisbawahi pentingnya prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dalam membimbing praktisi menghadapi tantangan etika dan konflik dalam praktik protokol modern. Dalam era yang kompleks dan penuh dengan dinamika, prinsip-prinsip ini dapat membantu praktisi menjaga integritas, menciptakan komunikasi yang inklusif, dan menghadapi situasi dengan etika yang kuat.

#### 5.4 Peluang Baru dalam Protokol Resmi: Mengintegrasikan Aspek Digital dan Tradisional

Dalam bab ini, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang baru yang muncul dari konvergensi antara protokol resmi dan teknologi digital. Praktisi Kehumasan dan protokol harus mampu menggabungkan prinsip-prinsip tradisional dengan inovasi digital untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan relevan.

Pertama-tama, praktisi harus mengenali nilai tambah yang dapat diberikan oleh teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas protokol resmi. Penggunaan alat

digital seperti platform komunikasi online, aplikasi berbasis cloud, dan media sosial dapat mempercepat proses koordinasi dan diseminasi informasi, terutama dalam skala besar. Namun, prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" harus tetap menjadi panduan dalam penggunaan teknologi ini, untuk memastikan pesan tetap akurat, bermanfaat, dan beretika. (Abdullah, 2015)

Selanjutnya, integrasi teknologi juga memungkinkan praktisi untuk lebih mendekati pemangku kepentingan dan mengukur dampak komunikasi dengan lebih baik. Analitik digital dan data pengguna dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pesan disampaikan dan diterima. Dengan demikian, praktisi dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai efek yang diinginkan, sambil tetap mematuhi prinsip-prinsip etika dalam komunikasi.

Namun, sementara teknologi membawa peluang besar, praktisi juga harus berhati-hati terhadap risiko yang muncul. Perlindungan privasi dan keamanan data harus menjadi prioritas utama dalam mengintegrasikan aspek digital ke dalam protokol resmi. Prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" mengingatkan kita untuk selalu menjaga integritas informasi dan menghindari penyalahgunaan data.

Keseluruhan, bab ini menggambarkan betapa pentingnya mengintegrasikan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" ke dalam dunia yang semakin digital.

Dengan memanfaatkan teknologi dengan bijak dan memastikan bahwa prinsip-prinsip etika dan komunikasi yang efektif tetap dijaga, praktisi dapat menciptakan pengalaman protokol yang lebih baik dan lebih terhubung dalam era digital ini.

#### 5.5 Mendefinisikan Masa Depan Miracle of Humas dan Protokol: Wawasan dan Harapan

Dalam eksplorasi mendalam tentang arah yang akan ditempuh oleh prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" dalam jangka waktu yang akan datang, kita diberi kesempatan untuk merenung tentang perubahan dan tantangan yang mungkin muncul di dunia Kehumasan dan protokol. Di tengah perubahan konstan dalam dinamika global, kecepatan teknologi, dan evolusi sosial, praktisi dalam bidang ini menghadapi tugas yang kompleks untuk mengarahkan komunikasi yang efektif dan bermakna.

Prinsip-prinsip inti "Miracle of Humas dan Protokol" akan tetap menjadi panduan penting dalam menghadapi masa depan yang tidak terduga. Kejujuran dan integritas dalam komunikasi akan selalu menjadi pondasi utama, memastikan bahwa informasi yang disampaikan tetap dapat diandalkan dan bermanfaat. Inklusivitas akan terus menjadi katalisator bagi komunikasi yang memperkuat keterhubungan dan kerjasama lintas batas. (Pureklolon, 2016)

Tantangan masa depan juga akan melibatkan konvergensi antara protokol resmi dan teknologi digital yang terus berkembang. Inovasi seperti kecerdasan buatan dan analitik data akan mengubah cara komunikasi dipahami dan dijalankan. Penting bagi praktisi untuk menavigasi perubahan ini dengan bijaksana, memastikan bahwa prinsip-prinsip etika tetap menjadi pedoman dalam penerapan teknologi yang semakin kompleks.

Dalam menjalankan fungsi Humas dan Protokol, terdapat berbagai tantangan dan peluang yang perlu diperhatikan. Berikut adalah beberapa contoh tantangan dan peluang yang mungkin dihadapi:

1. Tantangan dalam Humas dan Protokol

Tantangan dalam bidang Humas dan Protokol adalah semakin kompleksnya tuntutan dalam dunia komunikasi modern. Perkembangan teknologi informasi dan media sosial telah mengubah cara informasi disampaikan dan diterima, sehingga menuntut praktisi Humas untuk lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan ini. Selain itu, globalisasi telah meningkatkan interaksi lintas budaya, yang memerlukan pemahaman yang lebih dalam tentang norma budaya dan kebiasaan komunikasi yang berbeda.

Selain itu, tantangan lain dalam Humas dan Protokol adalah mengatasi dampak negatif dari penyebaran informasi yang salah atau palsu (hoaks).

Kemampuan untuk memfilter informasi yang benar dari yang tidak benar menjadi semakin penting dalam menjaga reputasi dan integritas suatu organisasi atau individu. Terlebih lagi, masalah keamanan cyber dan privasi data juga menjadi isu krusial dalam dunia Humas, karena data sensitif dapat terekspos atau disalahgunakan dengan mudah dalam era digital ini.

Selain itu, dalam hal Protokol, tantangan datang dalam memastikan bahwa acara atau pertemuan besar dapat diorganisir dengan efisien dan aman, terutama dalam situasi krisis atau keadaan darurat. Menerapkan protokol yang benar dalam situasi-situasi ini adalah penting untuk memastikan keselamatan semua peserta dan meminimalkan dampak negatif.

Tantangan-tantangan ini menegaskan pentingnya kesadaran, fleksibilitas, dan kemampuan adaptasi dalam profesi Humas dan Protokol. Memahami tren komunikasi, beroperasi dengan etika yang tinggi, dan memiliki rencana respons krisis yang baik adalah beberapa kunci dalam mengatasi tantangan ini dan memastikan keberhasilan dalam bidang ini.

## 2. Kompleksitas Lingkungan Komunikasi

Perkembangan teknologi dan media sosial telah mengubah lanskap komunikasi. Tantangan ini dapat mempengaruhi cara organisasi menyampaikan pesan dan

mempengaruhi citra dan reputasi organisasi. (Suherman, 2020)

Kompleksitas lingkungan komunikasi adalah tantangan utama dalam dunia modern yang terus berkembang. Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan media sosial telah mengubah cara kita berkomunikasi secara drastis. Kita sekarang memiliki akses yang lebih besar kepada beragam sumber informasi, dan komunikasi bisa berlangsung secara global dalam hitungan detik. Namun, kompleksitas ini juga membawa berbagai masalah seperti penyebaran berita palsu, keamanan data, dan privasi yang harus diatasi.

Selain itu, lingkungan komunikasi yang kompleks menciptakan tantangan dalam mengelola pesan dan merek. Informasi yang disampaikan oleh organisasi atau individu harus memperhitungkan beragam audiens dengan latar belakang budaya, nilai, dan kepercayaan yang berbeda. Mempertimbangkan aspek multikultural dalam komunikasi adalah hal yang semakin penting, mengingat keanekaragaman masyarakat global.

Selain itu, kompleksitas ini juga menciptakan tekanan untuk merespons dengan cepat terhadap situasi dan tren yang berubah dengan cepat. Komunikator harus mampu mengidentifikasi isu-isu yang muncul dengan

cepat, merumuskan pesan yang relevan, dan mengelola dampaknya dalam waktu yang singkat.

Dalam menghadapi kompleksitas lingkungan komunikasi, penting untuk memiliki kemampuan adaptasi, analisis yang cermat, dan pemahaman mendalam tentang tren dan perkembangan dalam dunia komunikasi. Organisasi dan individu yang dapat beradaptasi dengan cepat dengan lingkungan yang terus berubah ini akan memiliki keunggulan dalam memenuhi tujuan komunikasi mereka dan tetap relevan dalam dunia yang semakin kompleks ini.

### 3. Kecepatan dan Tuntutan Responsif

Dalam era informasi yang cepat, organisasi harus dapat merespons dengan cepat terhadap isu-isu yang muncul. Tantangan ini membutuhkan tim Humas dan Protokol yang siap untuk merespons situasi yang berkembang dengan cepat dan tepat.

Kecepatan dan tuntutan responsif adalah faktor penting dalam dunia komunikasi modern yang gejolak. Dalam era digital yang terhubung secara global, informasi dapat menyebar dengan sangat cepat, dan permintaan respons yang instan menjadi norma. Organisasi dan individu harus dapat merespons berita, tren, atau situasi dalam waktu yang sangat singkat, atau risiko kehilangan kendali atas narasi yang berkembang.

Kecepatan dalam respons juga mempengaruhi citra dan reputasi. Ketika sebuah organisasi atau individu tidak merespons dengan cepat atau merespons secara tidak tepat dalam situasi darurat atau kontroversial, hal ini dapat merusak citra mereka. Sebaliknya, respons yang cepat dan tepat dapat membantu mengendalikan kerusakan dan mengubah arah narasi.

Namun, tantangan terbesar dalam menjaga kecepatan dan responsif adalah memastikan bahwa respons yang diberikan juga akurat dan bermakna. Terkadang, desakan untuk merespons dengan cepat dapat mengakibatkan penyebaran informasi yang tidak benar atau impulsif, yang dapat merugikan lebih dari manfaatnya. Oleh karena itu, penting untuk menjaga keseimbangan antara kecepatan dan akurasi dalam respons komunikasi.

Dalam lingkungan komunikasi yang terus berubah dengan cepat ini, organisasi dan individu perlu memiliki strategi yang matang, tim yang siap, dan sistem respons yang efisien. Mereka juga harus memiliki pemahaman mendalam tentang audiens mereka dan situasi yang mereka hadapi untuk merespons dengan tepat dan memastikan bahwa pesan yang disampaikan memiliki dampak yang positif.

#### 4. Krisis Komunikasi

Krisis komunikasi dapat terjadi sewaktu-waktu dan dapat mengancam citra dan reputasi organisasi. Humas dan Protokol harus siap menghadapi tantangan ini dengan mengelola komunikasi secara efektif, mengurangi dampak negatif, dan memulihkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Krisis komunikasi adalah situasi yang timbul ketika suatu organisasi atau individu menghadapi peristiwa atau masalah yang dapat merusak reputasi, integritas, atau hubungan dengan pemangku kepentingan mereka. Krisis ini dapat berkisar dari insiden keamanan, bencana alam, hingga skandal atau konflik internal. Krisis komunikasi menuntut tanggapan cepat, transparansi, dan manajemen yang efektif untuk meminimalkan dampak negatif.

Salah satu aspek kunci dari krisis komunikasi adalah bagaimana informasi disampaikan kepada publik. Ketika suatu krisis terjadi, penting untuk memberikan informasi yang jujur, tepat, dan akurat secepat mungkin. Kelambatan atau ketidaktransparan dalam menyampaikan informasi dapat merusak kepercayaan dan memperburuk situasi. Oleh karena itu, komunikator harus memiliki rencana respons krisis yang telah disiapkan sebelumnya, yang meliputi siapa yang bertanggung jawab atas komunikasi, bagaimana

informasi akan disampaikan, dan strategi untuk mengatasi pertanyaan atau kekhawatiran dari pemangku kepentingan.

Selain itu, manajemen reputasi juga menjadi fokus utama dalam menghadapi krisis komunikasi. Upaya untuk meminimalkan dampak negatif pada reputasi harus sejalan dengan langkah-langkah untuk mengatasi masalah yang mendasarinya. Ini termasuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasi akar penyebab krisis dan memberikan solusi yang memadai.

Dalam keseluruhan, krisis komunikasi adalah ujian besar bagi organisasi atau individu. Tanggapan yang tepat, responsif, dan transparan dapat membantu mengatasi krisis dan mengembalikan kepercayaan pemangku kepentingan. Di sisi lain, penanganan yang buruk atau ketidaktransparan dapat mengakibatkan kerusakan yang berkelanjutan pada reputasi dan hubungan dengan publik. Oleh karena itu, persiapan yang baik dan manajemen yang efektif sangat penting dalam mengatasi krisis komunikasi.

#### 5. Pengelolaan Hubungan dengan Media

Hubungan dengan media bisa menjadi tantangan terutama dalam mengelola perspektif yang beragam dan persaingan dalam mendapatkan liputan. Menjalin hubungan yang baik dengan media dan mengelola

informasi yang disampaikan adalah kunci untuk mengatasi tantangan ini.

ngelolaan hubungan dengan media adalah aspek penting dalam kegiatan Humas dan komunikasi. Ini melibatkan interaksi yang strategis antara organisasi atau individu dengan media massa, termasuk surat kabar, televisi, radio, dan platform online. Tujuan utama dari pengelolaan hubungan dengan media adalah untuk memastikan pesan organisasi disampaikan dengan efektif kepada audiens yang lebih luas melalui media.

Salah satu aspek kunci dalam pengelolaan hubungan dengan media adalah membangun hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan wartawan dan media. Ini melibatkan pembangunan jaringan kontak yang baik, memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat, serta merespons dengan cepat terhadap permintaan media. Dalam hubungan ini, penting untuk menjaga saling pengertian, kepercayaan, dan profesionalisme.

Selain itu, pengelolaan hubungan dengan media juga mencakup perencanaan komunikasi yang strategis dengan media. Ini termasuk mengidentifikasi peluang-peluang pemberitaan positif, mengelola wawancara dengan wartawan, dan merancang kampanye atau peristiwa yang menarik perhatian media. Organisasi atau individu juga perlu memahami tren media dan teknologi

terbaru untuk memastikan bahwa pesan mereka tetap relevan dan efektif dalam berbagai platform.

Penting untuk diingat bahwa pengelolaan hubungan dengan media juga dapat melibatkan penanganan situasi darurat atau krisis. Dalam situasi seperti itu, komunikator harus mampu memberikan informasi yang cepat, akurat, dan transparan kepada media untuk menghindari spekulasi yang merugikan reputasi. Krisis komunikasi seringkali menguji kemampuan organisasi dalam menjaga hubungan yang baik dengan media.

Dalam keseluruhan, pengelolaan hubungan dengan media adalah elemen kunci dalam disiplin Humas dan komunikasi. Ini membantu organisasi atau individu untuk mengelola narasi mereka dan memastikan bahwa pesan mereka disampaikan secara efektif kepada audiens yang lebih luas melalui media massa. Dengan pendekatan yang strategis dan kerjasama yang baik dengan media, komunikator dapat mencapai tujuan komunikasi mereka dan membangun reputasi yang kuat.

#### 6. Peluang dalam Humas dan Protokol Komunikasi Digital

Teknologi digital memberikan peluang baru dalam menyampaikan pesan secara lebih luas dan cepat. Humas dan Protokol dapat memanfaatkan platform digital untuk mengkomunikasikan pesan organisasi kepada khalayak yang lebih besar.

Humas dan protokol komunikasi telah mengalami perubahan dramatis dengan berkembangnya teknologi digital. Ini membuka berbagai peluang baru yang menarik dalam dunia komunikasi modern. Salah satu peluang utama adalah akses yang lebih besar terhadap audiens global melalui platform digital seperti media sosial, situs web, dan aplikasi berbagi video. Organisasi atau individu dapat dengan mudah mencapai pemirsa di seluruh dunia dengan biaya yang relatif rendah, menciptakan kesempatan untuk meningkatkan visibilitas dan pengaruh mereka.

Selain itu, komunikasi digital memungkinkan penggunaan data dan analitik yang canggih untuk memahami perilaku audiens. Ini berarti bahwa organisasi atau individu dapat mengukur efektivitas pesan mereka, mengidentifikasi tren, dan membuat strategi komunikasi yang lebih terarah. Data ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam merancang kampanye, memfokuskan upaya pada target audiens yang tepat, dan meningkatkan hasil komunikasi.

Komunikasi digital juga membuka pintu untuk berinovasi dalam bentuk pesan dan konten yang disampaikan. Visualisasi data, video animasi, konten interaktif, dan penggunaan teknologi seperti augmented reality (AR) atau virtual reality (VR) dapat

menghadirkan pesan dengan cara yang menarik dan kreatif. Inovasi dalam komunikasi digital dapat membuat pesan lebih mengena dan memikat audiens.

Terakhir, media sosial dan platform berbagi konten memungkinkan interaksi langsung antara organisasi atau individu dengan audiens mereka. Ini menciptakan peluang untuk berkomunikasi secara lebih pribadi, menjawab pertanyaan, mendengarkan umpan balik, dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pemirsa. Dengan berinteraksi secara aktif dengan audiens di platform digital, organisasi atau individu dapat menciptakan koneksi yang lebih kuat dan membangun komunitas yang setia.

Secara keseluruhan, peluang dalam Humas dan protokol komunikasi digital sangat luas dan terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi. Menerapkan strategi komunikasi yang cerdas dan kreatif di dunia digital dapat membantu organisasi atau individu mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif dan membangun reputasi yang kuat di era digital ini.

#### 7. Keterbukaan dan Transparansi

Dalam era demokrasi informasi, keterbukaan dan transparansi semakin dihargai. Peluang ini memungkinkan Humas dan Protokol untuk memperkuat citra dan reputasi organisasi melalui komunikasi yang jujur, terbuka, dan transparan.

Keterbukaan dan transparansi adalah prinsip-prinsip kunci dalam komunikasi yang efektif dan hubungan yang sehat antara organisasi atau individu dengan pemangku kepentingan mereka. Keterbukaan berarti bersedia untuk berbagi informasi yang relevan dengan pemangku kepentingan, sementara transparansi berarti menyampaikan informasi tersebut dengan jujur, terbuka, dan tanpa menyembunyikan hal-hal yang penting. Ini adalah langkah penting untuk membangun kepercayaan dan menjaga integritas dalam berkomunikasi.

Keterbukaan dan transparansi menciptakan saluran komunikasi yang lebih kuat antara organisasi atau individu dengan pemangku kepentingan mereka. Ini memungkinkan pemangku kepentingan untuk memahami kebijakan, keputusan, dan tindakan yang diambil, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pemahaman dan dukungan terhadap organisasi atau individu tersebut. Ketika organisasi atau individu menutupi informasi atau tidak jujur, ini dapat menciptakan ketidakpercayaan, keraguan, dan bahkan kemarahan dari pemangku kepentingan.

Selain itu, keterbukaan dan transparansi membantu dalam mengatasi krisis atau masalah yang mungkin timbul. Ketika organisasi atau individu secara proaktif menghadapi masalah dan memberikan informasi

yang diperlukan kepada publik, hal ini dapat membantu meredakan ketegangan dan mengurangi dampak negatif pada reputasi. Dalam situasi krisis komunikasi, keterbukaan adalah salah satu kunci untuk mengembalikan kepercayaan dan memulihkan hubungan dengan pemangku kepentingan.

Dalam dunia yang semakin terhubung dan informasi yang dengan cepat tersebar, keterbukaan dan transparansi bukan hanya menjadi prinsip etis, tetapi juga kebutuhan strategis. Organisasi atau individu yang praktis keterbukaan dan transparansi cenderung membangun hubungan yang lebih kuat dengan pemangku kepentingan, yang pada akhirnya dapat membantu mencapai tujuan komunikasi dan menciptakan reputasi yang kuat.

#### 8. Peningkatan Keterampilan Komunikasi

Peluang ini melibatkan peningkatan keterampilan komunikasi anggota tim Humas dan Protokol. Dengan terus mengembangkan keterampilan mereka, mereka dapat menghadapi tantangan komunikasi dengan lebih efektif dan memberikan dampak yang positif bagi organisasi.

Peningkatan keterampilan komunikasi merupakan langkah penting dalam mempersiapkan diri untuk berinteraksi dan berkomunikasi dalam berbagai konteks, baik pribadi maupun profesional. Kemampuan

berkomunikasi yang efektif adalah kunci untuk membangun hubungan yang sehat, memecahkan masalah, memengaruhi orang lain, dan mencapai tujuan komunikasi.

Salah satu cara untuk meningkatkan keterampilan komunikasi adalah dengan meningkatkan pemahaman tentang komunikasi verbal dan non-verbal. Ini termasuk memahami bagaimana menggunakan kata-kata, intonasi suara, dan bahasa tubuh untuk menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif. Pelatihan dalam komunikasi verbal dan non-verbal dapat membantu seseorang menjadi komunikator yang lebih kuat.

Selain itu, meningkatkan keterampilan mendengarkan adalah komponen penting dalam peningkatan komunikasi. Kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memahami perspektif orang lain, dan menanggapi dengan empati adalah keterampilan penting dalam berkomunikasi dengan efektif. Ini memungkinkan seseorang untuk membangun hubungan yang lebih baik dan menghindari konflik yang tidak perlu.

Mengasah kemampuan menulis juga merupakan bagian penting dalam peningkatan komunikasi. Dalam era digital ini, banyak komunikasi dilakukan melalui teks dan tulisan. Kemampuan untuk menulis dengan

jelas, ringkas, dan persuasif dapat membuat pesan menjadi lebih kuat dan efektif.

Terakhir, praktik aktif dan pengalaman dalam berkomunikasi adalah cara terbaik untuk meningkatkan keterampilan komunikasi. Ini termasuk berpartisipasi dalam percakapan, presentasi, atau proyek komunikasi yang berfokus pada pengembangan keterampilan. Pengalaman dalam situasi komunikasi yang beragam membantu seseorang menjadi komunikator yang lebih terampil dan percaya diri.

Peningkatan keterampilan komunikasi adalah investasi yang berharga dalam pengembangan diri, baik dalam kehidupan pribadi maupun karier profesional. Dengan kesadaran diri, latihan, dan upaya yang berkelanjutan, seseorang dapat menjadi komunikator yang lebih efektif dan memainkan peran yang lebih aktif dalam membangun hubungan yang sukses dan mencapai tujuan komunikasi mereka.

#### 9. Kemitraan dengan Pemangku Kepentingan

Humas dan Protokol dapat menjalin kemitraan yang kuat dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk media, mitra bisnis, masyarakat, dan pemerintah. Kolaborasi yang baik dapat menghasilkan manfaat bagi organisasi dan menciptakan kesempatan baru dalam komunikasi dan penyelenggaraan acara.

Dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang ini, penting bagi tim Humas dan Protokol untuk tetap mengikuti perkembangan tren komunikasi, beradaptasi dengan perubahan lingkungan, dan terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam bidang Humas dan Protokol.(Suprpto, 2009)

#### 1. Tantangan dalam Mengelola Komunikasi dan Protokol Organisasi

Mengelola komunikasi dan protokol organisasi dapat menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi. Berikut adalah beberapa tantangan umum yang mungkin dihadapi dalam mengelola komunikasi dan protokol organisasi:

**Kompleksitas Lingkungan Komunikasi:** Tantangan ini mencakup kemajuan teknologi informasi dan media sosial yang mempengaruhi cara organisasi berkomunikasi. Mengelola pesan dan informasi dalam lingkungan yang kompleks dan cepat berubah memerlukan pemahaman yang mendalam tentang tren komunikasi terkini dan adaptasi yang cepat terhadap perubahan tersebut.

**Diversitas Pemangku Kepentingan:** Organisasi berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti karyawan, mitra bisnis, konsumen, media, dan masyarakat umum. Menyampaikan pesan yang relevan dan efektif kepada setiap pemangku kepentingan dengan

karakteristik dan kebutuhan yang berbeda-beda merupakan tantangan yang perlu diatasi.

**Kecepatan Respons dan Tanggap:** Komunikasi organisasi harus responsif terhadap perubahan situasi dan kebutuhan pemangku kepentingan. Tantangan ini melibatkan kemampuan untuk memberikan respon yang cepat, akurat, dan relevan dalam menghadapi isu-isu yang muncul.

**Manajemen Krisis:** Organisasi dapat menghadapi krisis yang mempengaruhi citra dan reputasinya. Mengelola komunikasi dalam situasi krisis dengan tepat dan efektif memerlukan perencanaan yang matang, kecepatan respons, dan kemampuan untuk memulihkan kepercayaan pemangku kepentingan.

**Koordinasi Protokol:** Protokol organisasi melibatkan tata cara dan etiket dalam berbagai acara, pertemuan, dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Menjaga konsistensi dan memastikan kesesuaian dengan protokol yang berlaku dalam berbagai situasi dan acara merupakan tantangan tersendiri.

**Pengelolaan Hubungan Media:** Hubungan dengan media memiliki peran penting dalam membangun citra organisasi. Menjalin hubungan yang baik dengan media, mengelola pertanyaan atau kritik media, dan memastikan informasi yang akurat dan relevan disampaikan adalah

tantangan yang perlu diatasi dalam mengelola komunikasi organisasi.

**Perubahan Teknologi dan Tren Komunikasi:** Kemajuan teknologi dan perubahan tren komunikasi mempengaruhi cara organisasi berkomunikasi. Tantangan ini melibatkan pemahaman dan penerapan strategi komunikasi yang sesuai dengan perubahan tersebut, termasuk penggunaan platform digital, media sosial, dan konten yang menarik.

**Pelibatan Pemangku Kepentingan:** Organisasi perlu melibatkan pemangku kepentingan dalam proses komunikasi untuk membangun hubungan yang kuat dan mendapatkan masukan yang berharga. Tantangan ini melibatkan pemahaman tentang cara terbaik untuk melibatkan pemangku kepentingan dan membangun hubungan yang saling menguntungkan.

Menghadapi tantangan ini memerlukan kemampuan manajemen komunikasi yang baik, pemahaman yang mendalam tentang pemangku kepentingan, pengetahuan tentang tren komunikasi terkini, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam lingkungan komunikasi organisasi.

## 2. Peluang Pengembangan Praktik Humas dan Protokol yang Lebih Baik

Pengembangan praktik Humas dan Protokol yang lebih baik memberikan peluang bagi organisasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi, memperkuat citra dan reputasi, serta menjalin hubungan yang lebih baik dengan pemangku kepentingan. Berikut adalah beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan: (Riinawati, 2021)

**Integrasi Komunikasi Terpadu:** Peluang ini melibatkan pengembangan strategi komunikasi yang terintegrasi secara menyeluruh. Dalam praktik Humas dan Protokol, penting untuk mengintegrasikan komunikasi internal dan eksternal, serta memastikan keselarasan pesan dan tindakan organisasi.

**Penggunaan Teknologi Digital:** Kemajuan teknologi digital memberikan peluang untuk mengembangkan praktik Humas dan Protokol yang lebih efektif. Organisasi dapat memanfaatkan media sosial, situs web, email, dan platform digital lainnya untuk menyampaikan pesan dengan lebih luas, mengadopsi strategi pemasaran konten, dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan secara lebih aktif.

**Peningkatan Keterampilan Komunikasi:** Peluang ini melibatkan pengembangan keterampilan komunikasi anggota tim Humas dan Protokol. Melalui pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, mereka dapat

meningkatkan kemampuan dalam menyusun pesan yang efektif, berkomunikasi dengan beragam pemangku kepentingan, dan mengelola situasi komunikasi yang kompleks.

**Penguatan Hubungan dengan Media:** Memperkuat hubungan dengan media menjadi peluang penting dalam praktik Humas dan Protokol. Dengan membangun kemitraan yang baik dengan media, organisasi dapat mendapatkan liputan yang lebih positif, memperluas jangkauan pesan, dan mengelola isu-isu yang muncul dengan lebih baik.

**Peningkatan Transparansi dan Keterbukaan:** Peluang ini melibatkan peningkatan transparansi dan keterbukaan dalam komunikasi organisasi. Dengan memperkuat praktik keterbukaan informasi dan mengadopsi prinsip transparansi, organisasi dapat membangun kepercayaan dengan pemangku kepentingan dan meningkatkan citra mereka sebagai organisasi yang terpercaya. (Arbi, 2016)

**Penyelenggaraan Acara dan Seremonial yang Kreatif:** Peluang ini melibatkan pengembangan ide-ide kreatif dalam penyelenggaraan acara dan seremonial. Dengan memanfaatkan konsep yang inovatif, teknologi yang menarik, dan pengalaman yang berkesan, organisasi dapat menciptakan momen yang membantu memperkuat citra dan hubungan dengan pemangku kepentingan.

Pemanfaatan Riset dan Analisis: Peluang ini melibatkan penggunaan riset dan analisis untuk memahami pemangku kepentingan, tren komunikasi, dan persepsi publik. Dengan menggunakan data yang relevan, organisasi dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

Dalam mengembangkan praktik Humas dan Protokol yang lebih baik, penting bagi organisasi untuk terus berinovasi, mengikuti perkembangan terkini dalam bidang komunikasi, dan memperhatikan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

### 3. Mengatasi Tantangan dengan Inovasi dan Adaptasi

Untuk mengatasi tantangan dalam mengelola komunikasi dan protokol organisasi, inovasi dan adaptasi menjadi kunci. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil:

**Mengadopsi Teknologi Baru:** Memanfaatkan teknologi terbaru dalam komunikasi dan protokol dapat membantu mengatasi tantangan yang dihadapi. Misalnya, menggunakan alat komunikasi digital, platform kolaborasi online, atau aplikasi manajemen acara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

**Mengembangkan Strategi Komunikasi yang Terpadu:** Mengintegrasikan komunikasi internal dan

eksternal serta memastikan konsistensi pesan dan tindakan organisasi. Ini membantu dalam membangun hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan dan menjaga citra positif.

**Meningkatkan Kemampuan Tim:** Melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, anggota tim komunikasi dan protokol dapat menghadapi tantangan dengan lebih baik. Ini meliputi keterampilan komunikasi, manajemen krisis, pemahaman budaya, dan pemahaman tentang teknologi terkini.

**Mengikuti Perkembangan Industri:** Menjaga diri tetap terinformasi tentang tren dan perubahan dalam industri komunikasi dan protokol. Mengikuti perkembangan teknologi, mengikuti riset dan studi kasus terkini, serta terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

**Meningkatkan Transparansi dan Keterbukaan:** Membangun keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi organisasi membantu mengatasi tantangan dan membangun kepercayaan dengan pemangku kepentingan. Memastikan akses terhadap informasi, menjawab pertanyaan dengan jujur, dan memperbaiki masalah dengan transparan.

**Menjalin Kemitraan dengan Media:** Membangun hubungan yang kuat dengan media membantu dalam mengatasi tantangan yang terkait dengan liputan media.

Mengadakan pertemuan reguler dengan jurnalis, memfasilitasi akses ke sumber informasi, dan menjalin kerjasama yang saling menguntungkan.

**Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja:** Melakukan evaluasi rutin terhadap strategi dan kegiatan komunikasi serta protokol yang dilakukan. Menggunakan metrik yang tepat untuk mengukur keberhasilan dan mengidentifikasi area perbaikan yang dapat ditingkatkan. (Fauzi et al., 2020)

Dengan mengadopsi pendekatan inovatif dan fleksibel, serta mengadaptasi diri terhadap perubahan, organisasi dapat mengatasi tantangan dalam mengelola komunikasi dan protokol dengan lebih efektif.

#### 4. Studi Kasus: Best Practice dalam Menghadapi Tantangan Komunikasi dan Protokol

Dalam menghadapi tantangan komunikasi dan protokol, ada beberapa best practice yang dapat diterapkan. Berikut ini adalah beberapa contohnya:

**Mempersiapkan Perencanaan Komunikasi yang Matang:** Lakukan perencanaan komunikasi yang cermat dengan mempertimbangkan situasi, tujuan, pemangku kepentingan, dan pesan yang ingin disampaikan. Pastikan untuk menyusun strategi yang tepat dan mempertimbangkan berbagai kemungkinan tantangan yang mungkin muncul.

Mengembangkan Hubungan yang Baik dengan Media: Jalin hubungan yang kuat dengan media melalui pertemuan, kemitraan, dan upaya kolaboratif. Hal ini membantu membangun saluran komunikasi yang baik dan memudahkan organisasi dalam menyampaikan pesan kepada publik melalui media.

Menjaga Keterbukaan dan Transparansi: Prioritaskan keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi organisasi. Sediakan informasi yang jelas dan akurat kepada pemangku kepentingan serta sampaikan pesan dengan jujur dan terbuka. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan mengatasi potensi tantangan komunikasi.

Membangun Kemampuan Krisis: Sediakan pelatihan dan persiapan yang cukup untuk menghadapi situasi krisis. Identifikasi potensi risiko dan buatlah rencana tanggap darurat yang efektif. Penting untuk memiliki komunikasi yang terkoordinasi dan taktis dalam mengatasi situasi yang menantang.

Menjaga Kepatuhan Protokol: Pahami dan terapkan protokol yang berlaku sesuai dengan lingkungan dan konteks organisasi. Jaga kesesuaian dalam berpakaian, perilaku, dan etiket dalam situasi resmi atau protokol yang berlaku. Hal ini membantu menjaga reputasi dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu atau mitra.

Mengelola Konflik dengan Bijaksana: Hadapi konflik dengan pendekatan yang bijaksana dan profesional. Dengarkan dengan empati, berkomunikasi secara efektif, dan cari solusi yang saling menguntungkan. Jangan biarkan konflik mempengaruhi hubungan baik dengan pemangku kepentingan.

Melakukan Evaluasi dan Pembelajaran: Lakukan evaluasi rutin terhadap praktik komunikasi dan protokol yang telah dilakukan. Tinjau kembali hasilnya, identifikasi area yang perlu diperbaiki, dan terapkan perbaikan yang sesuai. Selalu belajar dari pengalaman dan perbaiki praktik komunikasi untuk masa depan.

Dengan menerapkan best practice ini, organisasi dapat lebih siap menghadapi tantangan komunikasi dan protokol. Hal ini membantu memastikan kelancaran komunikasi, membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan, dan menjaga reputasi organisasi.

Praktisi juga harus membawa fokus yang lebih kuat pada dampak sosial dan lingkungan dari praktik komunikasi. Bagaimana komunikasi dapat digunakan sebagai alat untuk mempromosikan kesadaran lingkungan dan tanggung jawab sosial? Bagaimana hubungan dengan pemangku kepentingan dapat diperkuat melalui komunikasi yang mencerminkan nilai-nilai keberlanjutan?

Tantangan baru dalam bentuk disinformasi dan ancaman siber juga akan menguji integritas praktisi.

Membangun literasi digital yang kuat dan kemampuan untuk mengatasi berita palsu akan menjadi penting dalam menjaga integritas informasi. Prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" akan berperan dalam membimbing tindakan dalam menghadapi situasi yang semakin kompleks ini. (Silviani, 2020)

Dalam menghadapi masa depan yang tak terduga, praktisi harus melihatnya sebagai peluang untuk terus berkembang dan berinovasi. Dengan memanfaatkan prinsip-prinsip "Miracle of Humas dan Protokol" sebagai dasar, praktisi dapat menghadirkan komunikasi yang lebih berdaya, relevan, dan berdampak positif. Transformasi ini akan membawa praktisi ke arah yang lebih terhubung, lebih sadar lingkungan, dan lebih beretika dalam menghadapi tantangan dan peluang yang akan datang.

## KESIMPULAN

Buku "Miracle of Humas dan Protokol" membawa kita melalui perjalanan yang mendalam untuk memahami esensi dan peran penting kehumasan dan protokol dalam komunikasi modern. Dalam bab pertama, kita diperkenalkan dengan landasan dari konsep "Miracle of Humas dan Protokol". Kita belajar untuk mengerti bahwa di balik istilah ini terdapat penggabungan antara prinsip-prinsip komunikasi, etika, dan transformasi protokol tradisional menuju inklusivitas. Sejarah dan perkembangan "Miracle of Humas dan Protokol" membuka wawasan tentang bagaimana konsep ini menjadi penting dalam menghadapi perubahan zaman. Kehumasan dan protokol tidak hanya saling terkait, tetapi juga memainkan peran vital dalam membentuk citra sebuah organisasi atau entitas.

Pada bab kedua, strategi kehumasan yang efektif dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol" dijelaskan dengan rinci. Pesan yang kuat dan emosional dalam protokol resmi menjadi dasar dalam membangun hubungan yang kuat antara organisasi dan publik. Koneksi emosional melalui komunikasi protokol dan pemanfaatan media sosial membuktikan bagaimana dunia digital telah mempengaruhi cara kita berkomunikasi. Penggunaan teknik nara sumber dan konsistensi pesan juga menjadi komponen penting dalam memastikan pesan yang disampaikan mencapai tujuannya.

Bab ketiga membawa kita memahami lebih dalam tentang protokol resmi dan etika dalam konteks "Miracle of Humas dan Protokol". Dasar-dasar protokol resmi menjadi pondasi dalam memastikan komunikasi berlangsung dengan tata cara yang benar dan efektif. Etika dalam komunikasi protokol memainkan peran penting dalam memelihara citra yang baik dan menjaga hubungan yang berkelanjutan. Kemampuan untuk menavigasi situasi sulit dengan etika protokol yang tepat dan manajemen konflik dalam konteks protokol resmi menjadi bagian integral dalam menjalankan tugas kehumasan dan protokol.

Bab keempat membawa kita dalam Best practice kehumasan dan protokol. Melalui kasus-kasus sukses, kita belajar bahwa keberhasilan dalam mengaplikasikan konsep ini tidak terjadi secara kebetulan. Tantangan nyata yang dihadapi dalam praktik "Miracle of Humas dan Protokol" membantu kita memahami bahwa upaya ini membutuhkan kerja keras dan pemecahan masalah yang kreatif. Inspirasi dalam peran "Miracle of Humas dan Protokol" dalam transformasi organisasi memberikan pandangan bahwa prinsip-prinsip ini dapat membawa dampak yang lebih besar daripada yang dapat kita bayangkan.

Pada bab kelima, Miracle of Humas dan Protokol di era 5.0. Arus teknologi dan perubahan sosial akan terus mempengaruhi praktik protokol, dan munculnya tantangan etika dan konflik modern memerlukan pendekatan yang lebih bijaksana. Peluang baru dalam protokol resmi terbuka dengan

integrasi aspek digital dan tradisional. Dalam bab terakhir, kita diberi wawasan tentang bagaimana "Miracle of Humas dan Protokol" dapat membentuk masa depan, dengan visi dan harapan untuk menerapkan prinsip-prinsip ini dalam kehidupan nyata.

Kesimpulan dari daftar isi ini adalah bahwa buku "Miracle of Humas dan Protokol" adalah perjalanan mendalam yang menggali esensi dan penerapan prinsip-prinsip kehumasan dan protokol dalam era modern. Dari landasan hingga masa depan, buku ini memberikan pandangan komprehensif tentang bagaimana konsep ini memiliki dampak nyata dalam membentuk komunikasi yang efektif, etika yang kokoh, dan transformasi yang inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Manajemen Komunikasi Korporasi*. Aswaja Pressindo.
- Agustian, M. A. N. F. (2020). *Pengaruh karakteristik pemasaran syariah terhadap kepuasan nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening: Studi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Lumajang* [Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/23445/>
- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV Alfabeta*. ISBN 979-8433-50-6.
- Arbi, A. (2016). Manajemen Komunikasi Intrapribadi (KIP). *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 37–56.
- Arista, D. (2015). Transparansi informasi situs web pemerintah daerah di sulawesi selatan sebagai implementasi keterbukaan informasi publik. *Mahassar: Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin*.
- Armayanti, N., Pramana, D., & Sos, S. (2022). *Public Relation*. Merdeka Kreasi Group.
- Badri, M. (2011a). Komunikasi Pemasaran UMKM di Era Media Sosial. *Corporate and Marketing Communication*, 127–147.
- Badri, M. (2011b). Komunikasi Pemasaran UMKM di Era Media Sosial Corporate, and Marketing Communication. *No. January, p. Jakarta: Pusat Studi Komunikasi Dan Bisnis Progra*.
- Barker, M., Barker, D. I., Bormann, N. F., & Neher, K. E. (2012). *Social media marketing: A strategic approach*. CENGAGE learning.

- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chotimah, C., & Fathurrohman, M. (2014). *Komplemen Manajemen Pendidikan Islam: Konsep Integratif Pelengkap Manajemen Pendidikan Islam*. Teras.
- Fauzi, F., Iba, Z., & Sutoyo, S. (2020). Implementasi Manajemen Komunikasi Dalam Organisasi. *Jimma: Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 10(2).
- Ginting, R., Purwati, E., Arumsari, N., Pujiastuti, N. S., Kussanti, D. P., Dani, J. A., Syaifullah, J., Suryani, I., Nurcandrani, P. S., & Wardhana, A. (2021). *Manajemen Komunikasi Digital Terkini*. Penerbit Insania.
- Hasmawati, F. (2018). Manajemen dalam komunikasi. *Al-Idarah: Jurnal Pengkajian Dakwah Dan Manajemen*, 5(6).
- Ichsan, R. N., & SE, M. (2019). *Buku Komunikasi Bisnis*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Juhji, B. N., Arifudin, O., Mustafa, M., Choiriyati, W., Hanika, I. M., Tanjung, R., & Adiarsi, G. R. (2020). *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan* (Vol. 2). Penerbit Widina.
- Juhji, F., Marantika, N., Gumilar, R., Palindih, L., & Apud, H. M. (2020). *Manajemen Humas Sekolah* (Vol. 5). Penerbit Widina.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Kurniasih, N., Sos, S., & Hum, M. (2013). Penggunaan media sosial bagi humas di lembaga pemerintah. *Forum Kehumasan Kota Tangerang*, 1–22.

- Kuswanti, A., Munadhil, M. A., Zainal, A. G., & Oktarina, S. (2020). Manajemen Komunikasi Keluarga Saat Pandemi COVID-19. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 7(8), 707–722.
- Lovett, J. (2011). *Social media metrics secrets*. John Wiley & Sons.
- Melinda, M., Borman, R. I., & Susanto, E. R. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Publik Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Tekno Kompak*, 11(1), 1–4.
- Morissan, S. H. (2014). *Manajemen Public Relations*. Kencana.
- Nababan, S. (2020). Strategi pelayanan informasi untuk meningkatkan keterbukaan informasi publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166–180.
- Nugroho, H. (2012). Demokrasi Dan Demokratisasi: Sebuah kerangka konseptual untuk memahami dinamika sosial-politik di Indonesia. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 1(1).
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika pemasar dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*. Universitas Brawijaya Press.
- Prayitno, S. (2021). *Manajemen Komunikasi Pemasaran Terpadu-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Pureklolon, T. P. (2016). *Komunikasi politik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Purworini, D. (2014). *Model Informasi Publik Di Era Media Sosial*.
- Putrie, I. P. (2015). *Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Deskriptif*

*Kualitatif Kegiatan Humas PT PLN Persero Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008* [PhD Thesis]. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA.

Riinawati, R. (2021). *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Pustaka Baru Press.

Ruliana, P., & Lestari, P. (2019). *Teori Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada.

Sari, A. A. (2017). *Dasar-dasar Public Relations teori dan praktik*. Deepublish.

Silviani, I. (2020). *Public Relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.

Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Deepublish.

Suprpto, T. (2009). *Pengantar teori & manajemen komunikasi*. Media Pressindo.

Sweeney, S., & Craig, R. (2010). *Social media for business: 101 ways to grow your business without wasting your time*. Maximum Press.

Ummat, A., Rechkoblit, O., Jain, R., Roy Choudhury, J., Johnson, R. E., Silverstein, T. D., Buku, A., Lone, S., Prakash, L., & Prakash, S. (2012). Structural basis for cisplatin DNA damage tolerance by human polymerase  $\eta$  during cancer chemotherapy. *Nature Structural & Molecular Biology*, 19(6), 628–632.

Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal At-Tadbir: Media Hukum Dan Pendidikan*, 30(2), 129–153.



## BIOGRAFI



**H. Suhirman Adita,** NIP 197612312009101003. Lahir di Lombok Timur pada tahun 1976. Alamat terletak di JL. Adi Sucipto GG Golf No.12. Pendidikan tinggi telah membentuk saya, dan saya meraih gelar S2 sebagai bukti komitmen saya terhadap pengembangan diri. Di UIN Mataram, saya telah meniti karir

sebagai Pranata Humas Ahli Muda. Perjalanan ini tidak hanya sekadar pekerjaan, tetapi juga sebuah panggilan untuk menyebarkan pesan dan membangun hubungan yang kuat antara universitas dan dunia luar. Semangat saya dalam bidang komunikasi dan humas adalah fondasi yang kuat untuk mencapai prestasi dan memberikan dampak positif dalam lingkungan tempat saya berada.

Pengalaman organisasi yang beragam dalam perjalanan hidup saya. Mulai dari periode tahun 2014 hingga 2019, saya menjabat sebagai Sekretaris Jenderal (Sekjend) KNPI Kota Mataram, di mana saya berkontribusi aktif dalam kegiatan organisasi pemuda dan olahraga. Sejak tahun 2015 hingga saat ini, saya mendirikan dan menjadi Founder Laser NUsra Group, sebuah organisasi yang saya rintis dan kembangkan. Pada periode tahun 2016 hingga 2019, saya juga menjabat sebagai Direktur Bank Sampah Kota Mataram, di mana saya berfokus pada upaya pengelolaan sampah yang berkelanjutan. Sejak tahun 2021 hingga saat ini, saya menjadi anggota dari Alumni School Of Trainer and Motivator Indonesia, yang memungkinkan saya untuk terlibat dalam pelatihan dan motivasi bagi individu dan kelompok. Di samping itu, sejak tahun 2018 hingga saat ini, saya memiliki tanggung jawab sebagai Ketua Forum Humas PTKIN

Indonesia, di mana saya berkontribusi dalam bidang humas di berbagai perguruan tinggi keagamaan. Dan sejak tahun 2010 hingga saat ini, saya juga memegang peran penting sebagai Ketua Komisi TKPSDA Provinsi NTB, di mana saya terlibat dalam berbagai inisiatif pembangunan di provinsi ini. Semua pengalaman ini telah membentuk saya dan memperluas wawasan saya dalam dunia organisasi.

Saya memiliki sejarah pendidikan dan pelatihan yang luas untuk mendukung perkembangan karier dan pengetahuan saya. Pada bulan Agustus tahun 2018, saya mengikuti Diklatpim XX BDK di Denpasar, yang memberikan pemahaman lebih mendalam tentang manajemen pemerintahan. Saya juga mengikuti Diklat Bela Negara Kemenhan RI pada bulan Oktober tahun 2019, yang menguatkan rasa patriotisme dan tanggung jawab sebagai warga negara.

Selanjutnya, pada bulan Juli tahun 2020, saya mengikuti Diklat Protokol Kementerian Agama RI, yang membantu saya memahami aspek penting dari protokol dan tata krama dalam konteks lembaga pemerintah. Pada bulan April hingga Mei tahun 2021, saya mengikuti Diklat Pembentukan JFPH Kominfo RI, yang memberikan wawasan tentang pengembangan perangkat lunak.

Pada bulan September tahun 2022, saya mengikuti Diklat KTI Balitbang Kemenag RI, yang memperdalam pemahaman saya tentang penelitian dan pengembangan. Kemudian, pada bulan Desember tahun 2022, saya mengikuti Diklat TAPLAI Lemhanas RI, yang membantu meningkatkan pemahaman saya tentang aspek strategis dalam kepemimpinan dan negara.

Saya terus melanjutkan pendidikan dan pengembangan diri saya dengan mengikuti berbagai pelatihan lainnya. Pada bulan Juli tahun 2023, saya mengikuti Diklat Strategi Komunikasi, yang relevan dengan peran saya di bidang komunikasi. Bulan Agustus tahun 2023, saya mengikuti Diklat Pengelolaan Komunikasi Krisis, yang mempersiapkan saya dalam

menghadapi situasi kritis. Di bulan September tahun 2023, saya mengikuti Diklat Teknis LND Kominfo RI, yang membantu saya dalam pemahaman teknologi informasi yang berkaitan dengan komunikasi.

Terakhir, pada bulan Oktober tahun 2023, saya mengikuti pelatihan Analisis Media Sosial, yang memberikan pemahaman mendalam tentang media sosial yang semakin relevan dalam dunia komunikasi modern. Semua pendidikan dan pelatihan ini telah membantu saya berkembang dan memperluas pengetahuan saya untuk mendukung berbagai peran dan tanggung jawab dalam karier saya.

Selama perjalanan karier saya, saya telah mengemban berbagai peran yang mencakup berbagai aspek pekerjaan dan tanggung jawab. Antara tahun 2010 hingga 2015, saya menjabat sebagai Direktur Laser Nusra Group, di mana saya bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan kelompok ini.

Selanjutnya, dari tahun 2015 hingga tahun 2020, saya memegang posisi sebagai Protokoler Rektor di UIN Mataram. Sebagai Protokoler Rektor, saya bertugas untuk memastikan jalannya protokol dan tata krama dalam acara-acara resmi serta berkontribusi pada manajemen peristiwa yang melibatkan Rektor dan universitas.

Pada tahun 2017 hingga tahun 2021, saya bekerja sebagai Kasubag Humas UIN Mataram, di mana saya bertanggung jawab atas urusan humas universitas. Saya berperan dalam menyusun strategi komunikasi dan berkoordinasi dalam merancang berbagai program humas yang mendukung citra universitas.

Saat ini, sejak tahun 2021, saya memiliki jabatan sebagai Pranata Humas Ahli Muda di UIN Mataram, di mana saya berfokus pada mengembangkan dan melaksanakan kebijakan dan strategi humas universitas. Saya terus berkomitmen untuk memperkuat citra dan reputasi UIN Mataram melalui berbagai inisiatif komunikasi dan hubungan masyarakat.

Dalam setiap peran ini, saya telah berusaha untuk memberikan kontribusi maksimal dan terus berupaya untuk mengembangkan kemampuan serta pengetahuan saya dalam bidang humas dan protokol.

Saya juga memiliki beberapa karya tulis buku yang telah saya hasilkan selama perjalanan karier saya:

1. "MATARAM KOTA SEHAT: Membangun Indonesia Sehat Dari Mataram" - Penerbit Pemkot Mataram Tahun 2012. Buku ini membahas upaya untuk membangun kota yang sehat dan memberikan inspirasi tentang bagaimana Indonesia dapat menjadi negara yang lebih sehat, dimulai dari kota Mataram.
2. "AKSELERASI STBM: Setetes Inspirasi Membangun Indonesia Sehat" - Penerbit Swastisaba tahun 2013. Buku ini membahas percepatan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) sebagai langkah penting dalam membangun Indonesia yang lebih sehat, dan memberikan inspirasi untuk mencapai tujuan tersebut.
3. "MIRACLE OF PUBLIC SPEAKING" - Diterbitkan oleh Asari Publishing House pada tahun 2021. Buku ini mengulas tentang seni berbicara di depan publik dengan cara yang memukau, memberikan panduan dan tips untuk meningkatkan kemampuan berbicara secara efektif.
4. "MIRACLE OF HUMAS & PROTOKOL" - Diterbitkan oleh LP2M UIN Mataram. Buku ini membahas pentingnya manajemen humas dan protokol dalam dunia komunikasi dan hubungan masyarakat, serta memberikan wawasan tentang strategi yang efektif dalam kedua bidang ini.

Melalui karya tulis saya, saya berusaha untuk membagikan pengetahuan dan pengalaman saya kepada pembaca, serta memberikan panduan yang berguna dalam berbagai aspek, mulai dari kesehatan, sanitasi, hingga keterampilan berbicara di depan umum dan manajemen humas.