

Peran Teori Komunikasi dalam Membentuk Praktik Humas yang Profesional

Khoirul Badriah Nasution¹, Dewi Sahara Nasution² Sintia Hidayah³, Dwina Fitriana⁴,
Ikhlashunniyah Fillah⁵, Muhammad Fadhilurrozaq⁶

Email Korespondensi: khoirulbadriahnasution@gmail.com¹

¹³⁴⁵⁶Program Studi Sains Komunikasi, Universitas Saintek Muhammadiyah, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Saintek Muhammadiyah, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran teori komunikasi dalam membentuk praktik kehumasan yang profesional di tengah dinamika komunikasi modern yang terus berkembang. Kajian difokuskan pada berbagai teori komunikasi, meliputi manajemen isu, komunikasi krisis, komunikasi interpersonal, interaktivitas digital, serta integrasi kecerdasan buatan dalam praktik kehumasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka melalui penelaahan jurnal ilmiah dan literatur relevan yang terbit dalam lima tahun terakhir. Analisis dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kontribusi teori komunikasi sebagai landasan konseptual dan strategis dalam praktik humas profesional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman teori komunikasi memungkinkan praktisi humas merancang strategi komunikasi yang lebih terarah, etis, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Selain itu, teori komunikasi berperan penting dalam pengelolaan informasi, perlindungan reputasi organisasi, serta pembangunan hubungan yang berkelanjutan dengan publik dan pemangku kepentingan. Penelitian ini menegaskan bahwa profesionalisme humas tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis semata, tetapi juga oleh kemampuan mengintegrasikan teori komunikasi dalam praktik strategis yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tantangan komunikasi kontemporer.

Kata kunci: Teori Komunikasi; Profesionalisme Humas; Strategi Komunikasi.

Abstract

This research aims to examine the role of communication theory in shaping professional public relations practice amidst the ever-developing dynamics of modern communication. The study focuses on various communication theories, including issue management, crisis communication, interpersonal communication, digital interactivity, and the integration of artificial intelligence in public relations practice. This research uses a qualitative approach with a literature study method through reviewing scientific journals and relevant literature published in the last five years. The analysis was carried out to obtain a comprehensive understanding of the contribution of communication theory as a conceptual and strategic foundation in professional public relations practice. The research results show that understanding communication theory allows public relations practitioners to design

communication strategies that are more targeted, ethical and responsive to public needs. In addition, communication theory plays an important role in managing information, protecting an organization's reputation, and building sustainable relationships with the public and stakeholders. This research confirms that public relations professionalism is not only determined by technical skills alone, but also by the ability to integrate communication theory into strategic practices that are adaptive to technological developments and contemporary communication challenges.

Keywords: *Communication Theory; Public Relations Professionalism; Communication Strategy.*

PENDAHULUAN

Perkembangan praktik kehumasan (*public relations*) di Indonesia mengalami transformasi yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama seiring dengan meningkatnya pemanfaatan teknologi komunikasi dan perubahan karakteristik publik yang semakin aktif serta kritis. Kondisi ini mendorong organisasi untuk tidak hanya mengandalkan pendekatan komunikasi konvensional, tetapi juga mengembangkan strategi komunikasi yang lebih terencana, dialogis, dan berbasis pemahaman ilmiah. Dalam konteks tersebut, peran praktisi humas menjadi semakin strategis karena berfungsi sebagai penghubung utama antara organisasi dan publik dalam membangun pemahaman, kepercayaan, serta citra organisasi secara berkelanjutan (Shifani, 2025).

Profesionalisme humas pada era komunikasi modern tidak lagi dapat diukur semata-mata dari kemampuan teknis, seperti pengelolaan media atau penyusunan siaran pers. Lebih dari itu, profesionalisme ditentukan oleh kemampuan praktisi dalam menerapkan teori komunikasi sebagai landasan konseptual dalam merancang strategi, menyusun pesan, serta mengambil keputusan komunikasi secara rasional dan etis. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pemahaman teori komunikasi memberikan arah yang jelas bagi humas dalam menghadapi dinamika hubungan organisasi dengan publik yang semakin kompleks. Dengan demikian, teori komunikasi berfungsi sebagai kerangka berpikir yang membantu humas menghindari praktik komunikasi yang bersifat intuitif dan tidak terukur (Harianja et al, 2025).

Dalam praktik kehumasan, teori komunikasi berperan sebagai alat analisis untuk memahami pola interaksi antara organisasi dan publiknya. Teori komunikasi dua arah simetris, misalnya, menekankan pentingnya dialog timbal balik, keterbukaan informasi, serta pengelolaan umpan balik sebagai dasar dalam membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Pendekatan ini menempatkan publik bukan sekadar sebagai penerima pesan, melainkan sebagai mitra komunikasi yang perlu didengarkan dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Melalui penerapan teori ini, humas diharapkan mampu menciptakan hubungan yang lebih seimbang dan berorientasi pada kepentingan bersama (Ridha et al, 2025).

Selain itu, teori konstruksi pesan memberikan kontribusi penting dalam membantu praktisi humas merancang pesan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik audiens (Purba et al, 2025). Pesan yang dirancang berdasarkan landasan teoritis tidak hanya

berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk persepsi, sikap, dan kepercayaan publik terhadap organisasi. Oleh karena itu, teori komunikasi menjadi elemen krusial dalam memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman maupun resistensi dari publik.

Perkembangan media digital semakin memperkuat urgensi penerapan teori komunikasi dalam praktik kehumasan. Media sosial dan platform digital telah mengubah pola komunikasi organisasi menjadi lebih cepat, terbuka, dan interaktif. Dalam situasi ini, humas dituntut untuk mampu memahami dinamika komunikasi digital yang bersifat real time dan partisipatif (Azzahra et al, 2025).

Dalam praktik kehumasan profesional, teori komunikasi juga berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan strategis organisasi. Penerapan teori agenda setting memungkinkan praktisi humas menentukan isu-isu yang perlu mendapatkan perhatian utama publik melalui penekanan pesan yang terencana. Dengan pendekatan ini, humas dapat mengelola arus informasi agar selaras dengan kepentingan organisasi tanpa mengabaikan kepentingan publik. Selain itu, teori framing memberikan panduan bagi humas dalam menyusun sudut pandang pesan sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami secara lebih terarah dan kontekstual oleh masyarakat. Kemampuan tersebut menjadi krusial terutama dalam situasi krisis, Ketika organisasi dituntut untuk merespons isu secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab.

Selain komunikasi eksternal, teori komunikasi juga berkontribusi dalam pengelolaan komunikasi internal organisasi. menunjukkan bahwa pemahaman terhadap teori komunikasi organisasi membantu humas meningkatkan efektivitas koordinasi antardivisi serta meminimalkan terjadinya distorsi pesan dalam struktur birokrasi. Komunikasi internal yang terkelola dengan baik akan berdampak langsung pada konsistensi pesan yang disampaikan kepada publik eksternal. Dengan demikian, teori komunikasi tidak hanya berfungsi untuk membangun citra organisasi di mata publik, tetapi juga memperkuat keselarasan komunikasi di dalam organisasi sebagai satu kesatuan system (Raharjo et al, 2024).

Di samping aspek strategis, penerapan teori komunikasi juga berkaitan erat dengan pembentukan etika profesional humas. Teori etika komunikasi publik menekankan pentingnya transparansi, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap aktivitas komunikasi organisasi. Dalam konteks ini, humas dituntut untuk tidak semata-mata mengejar efektivitas pesan, tetapi juga menjaga integritas organisasi dan menghormati hak publik atas informasi yang benar. Penerapan teori etika komunikasi menjadi landasan moral yang mencegah praktik manipulatif serta memperkuat kepercayaan publik terhadap organisasi.

Tantangan komunikasi di era digital juga ditandai dengan meningkatnya risiko disinformasi dan penyebaran informasi yang tidak akurat. Dalam situasi tersebut, teori literasi media menjadi relevan untuk membantu humas menyusun strategi komunikasi yang bersifat edukatif dan preventif. menjelaskan bahwa pemahaman teori literasi media

memungkinkan humas mendorong publik agar lebih kritis dalam menerima informasi serta meningkatkan kepercayaan terhadap sumber resmi organisasi. Dengan demikian, peran humas tidak hanya terbatas pada penyampaian pesan, tetapi juga berkontribusi dalam menjaga kualitas ekosistem informasi di masyarakat.

Pada tataran yang lebih luas, teori komunikasi juga berkontribusi dalam pembentukan dan pemeliharaan identitas organisasi. menunjukkan bahwa teori komunikasi identitas membantu humas merumuskan nilai, narasi, dan citra yang ingin ditampilkan secara konsisten kepada publik. Identitas organisasi yang dibangun melalui pendekatan teoritis cenderung lebih stabil dan berkelanjutan karena didukung oleh keselarasan pesan, simbol, dan tindakan komunikasi. Tanpa landasan teori yang kuat, pembentukan identitas organisasi berpotensi berjalan secara sporadis dan tidak terarah.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji peran teori komunikasi dalam praktik kehumasan, sebagian besar kajian tersebut masih menempatkan teori-teori komunikasi secara terpisah sesuai konteks tertentu, seperti komunikasi krisis, komunikasi digital, atau komunikasi internal. Belum banyak penelitian yang mengintegrasikan berbagai teori komunikasi sebagai satu kerangka konseptual yang komprehensif untuk menjelaskan pembentukan profesionalisme humas di tengah dinamika komunikasi modern. Oleh karena itu, artikel ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan menempatkan teori komunikasi sebagai fondasi strategis yang terintegrasi dalam membentuk praktik kehumasan yang profesional, adaptif, dan beretika.

Berdasarkan latar belakang dan kajian literatur terdahulu tersebut, permasalahan penelitian dalam artikel ini dirumuskan pada bagaimana peran teori komunikasi dalam membentuk praktik kehumasan yang profesional serta bagaimana integrasi berbagai teori komunikasi dapat digunakan sebagai landasan strategis dalam menghadapi tantangan komunikasi modern yang semakin kompleks. Dengan demikian, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis peran teori komunikasi dalam membentuk praktik kehumasan yang profesional, serta menegaskan pentingnya integrasi teori komunikasi sebagai dasar konseptual dalam pengembangan strategi kehumasan yang adaptif, efektif, dan relevan dengan perkembangan teknologi serta dinamika publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian berfokus pada pemahaman konseptual dan analisis teoritis mengenai peran teori komunikasi dalam membentuk praktik kehumasan yang profesional. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menafsirkan makna, gagasan, serta perkembangan pemikiran ilmiah secara mendalam berdasarkan sumber-sumber tertulis yang relevan. Metode studi kepustakaan digunakan untuk mengkaji, membandingkan, dan mengintegrasikan berbagai pandangan akademik yang berkaitan dengan teori komunikasi dan praktik

humas modern (Assyakurrohim et al, 2022).

Data penelitian diperoleh melalui penelusuran jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan publikasi akademik yang membahas teori komunikasi, praktik kehumasan profesional, perkembangan teknologi komunikasi, serta isu profesionalisme humas dalam berbagai konteks organisasi. Sumber data dipilih berdasarkan tingkat relevansi dengan fokus penelitian dan dibatasi pada literatur yang terbit dalam lima tahun terakhir guna memastikan kebaruan dan aktualitas kajian. Pemilihan sumber ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mutakhir mengenai hubungan antara teori komunikasi dan praktik humas di era komunikasi digital.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengidentifikasi, membaca secara cermat, serta menyeleksi literatur yang memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian. Literatur yang telah terpilih kemudian dikelompokkan berdasarkan kesamaan tema dan fokus pembahasan. Tahap ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memetakan konsep-konsep utama serta mengidentifikasi pola pemikiran yang berkembang dalam kajian-kajian sebelumnya.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dikemukakan oleh. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring informasi penting dari literatur yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis untuk memperlihatkan hubungan antara teori komunikasi dan praktik kehumasan. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, kecenderungan, dan temuan konseptual yang muncul dari hasil analisis.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan proses validasi sumber dengan memastikan bahwa seluruh rujukan berasal dari publikasi ilmiah yang kredibel, seperti jurnal bereputasi, buku akademik, dan karya ilmiah yang telah melalui proses penelaahan sejawat (*peer review*). Validasi dilakukan dengan mempertimbangkan reputasi penerbit, kompetensi penulis, serta kesesuaian konteks penelitian dengan fokus kajian. Langkah ini sejalan dengan prinsip kredibilitas dan ketepatan sumber dalam penelitian kualitatif.

Pada tahap pengorganisasian data, peneliti menyusun kategori tematik yang lebih rinci untuk memetakan kontribusi teori komunikasi klasik dan teori komunikasi kontemporer dalam praktik humas. Kategori tersebut mencakup penerapan teori komunikasi dalam perencanaan strategi humas, pengelolaan hubungan dengan publik, pemanfaatan media digital, serta pembentukan profesionalisme humas. Pengelompokan ini memungkinkan peneliti melihat pergeseran paradigma komunikasi dan dampaknya terhadap praktik kehumasan di era modern.

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis komparatif dengan membandingkan temuan-temuan dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi kesamaan, perbedaan, serta kesenjangan kajian. Analisis ini bertujuan untuk menemukan titik temu antara teori komunikasi dan kebutuhan profesionalisme humas masa kini. Pendekatan komparatif membantu memperkaya pembahasan dan menghasilkan analisis yang lebih

komprehensif serta kritis terhadap penerapan teori dalam praktik kehumasan.

Tahap akhir penelitian dilakukan dengan menyusun sintesis dari seluruh temuan literatur yang telah dianalisis. Sintesis ini tidak hanya merangkum hasil kajian, tetapi juga mengaitkan secara logis hubungan antara teori komunikasi, praktik kehumasan, dan profesionalisme humas. Melalui proses ini, penelitian menghasilkan pemahaman yang koheren mengenai kontribusi teori komunikasi sebagai landasan konseptual dalam membentuk praktik humas yang profesional, strategis, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta dinamika komunikasi modern.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Komunikasi sebagai Kompas Strategis dalam Praktik Kehumasan Modern

Hasil kajian menunjukkan bahwa teori komunikasi memiliki peran fundamental sebagai kompas strategis yang mengarahkan praktik kehumasan agar berjalan secara terencana, konsisten, dan berorientasi pada tujuan organisasi. Dalam konteks humas modern, teori komunikasi tidak lagi ditempatkan sebagai konsep abstrak yang hanya relevan dalam ranah akademik, melainkan sebagai kerangka kerja praktis yang membimbing setiap tahapan komunikasi, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pemahaman teori memungkinkan humas bekerja secara lebih sistematis dan tidak bergantung semata pada intuisi atau pengalaman personal.

Teori komunikasi membantu praktisi humas memahami proses komunikasi sebagai suatu sistem yang melibatkan berbagai elemen, seperti komunikator, pesan, media, audiens, dan umpan balik. Dengan kerangka ini, humas mampu membaca situasi komunikasi secara lebih menyeluruh dan mempertimbangkan berbagai kemungkinan dampak dari pesan yang disampaikan. Hal ini menjadi penting mengingat komunikasi organisasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membentuk persepsi, sikap, dan kepercayaan publik terhadap organisasi.

Dalam praktiknya, teori komunikasi berperan sebagai dasar dalam perumusan strategi komunikasi yang terarah. Humas yang memahami teori cenderung mampu menentukan tujuan komunikasi secara lebih jelas, memilih pendekatan yang sesuai dengan karakteristik publik, serta menyesuaikan pesan dengan konteks sosial yang berkembang. Strategi komunikasi yang disusun berdasarkan landasan teoretis juga lebih mudah dievaluasi karena memiliki indikator keberhasilan yang jelas dan rasional.

Selain sebagai dasar perencanaan, teori komunikasi juga berfungsi menjaga konsistensi pesan organisasi. Konsistensi ini menjadi elemen krusial dalam membangun dan mempertahankan reputasi organisasi, terutama di tengah arus informasi yang cepat dan kompetitif. Dengan berpegang pada teori, humas dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan melalui berbagai saluran tetap selaras dengan nilai, visi, dan identitas organisasi. Tanpa kerangka teoretis yang kuat, komunikasi organisasi berisiko mengalami fragmentasi pesan yang dapat menimbulkan kebingungan di kalangan publik.

Hasil pembahasan juga menunjukkan bahwa teori komunikasi memperkuat posisi humas sebagai bagian dari manajemen strategis organisasi. Dalam peran ini, humas tidak hanya bertindak sebagai pelaksana teknis komunikasi, tetapi juga sebagai penasihat strategis yang mampu memberikan rekomendasi berbasis analisis. Teori komunikasi menyediakan landasan rasional bagi humas untuk menyampaikan pertimbangan komunikasi kepada pimpinan organisasi, terutama dalam situasi yang memerlukan keputusan cepat dan berdampak luas terhadap citra organisasi.

Lebih jauh, teori komunikasi membantu humas memahami hubungan sebab-akibat dalam proses komunikasi organisasi. Setiap pesan yang disampaikan berpotensi memicu reaksi publik tertentu, baik yang bersifat positif maupun negatif. Dengan pemahaman teoritis, humas dapat mengantisipasi respons tersebut dan menyiapkan langkah komunikasi lanjutan yang sesuai. Kemampuan ini menjadi indikator penting dari profesionalisme humas, karena menunjukkan bahwa praktik komunikasi dilakukan secara sadar dan bertanggung jawab.

Dalam menghadapi lingkungan komunikasi yang semakin kompleks, teori komunikasi juga berperan sebagai alat adaptasi. Perubahan perilaku publik, perkembangan media digital, serta meningkatnya partisipasi audiens menuntut humas untuk terus menyesuaikan pendekatannya. Teori memberikan kerangka berpikir yang fleksibel namun tetap terstruktur, sehingga humas mampu merespons perubahan tanpa kehilangan arah strategis. Adaptasi yang berbasis teori cenderung lebih stabil dibandingkan respons yang bersifat reaktif.

Teori komunikasi turut membantu humas dalam membangun legitimasi profesional. Praktik humas yang didasarkan pada teori menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi organisasi dijalankan secara ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini penting untuk membedakan humas profesional dengan praktik komunikasi yang bersifat ad hoc atau sekadar mengikuti tren. Dengan landasan teori, humas memiliki pijakan kuat untuk mempertahankan standar profesionalisme dalam setiap aktivitas komunikasi (Sari, 2017).

Pembahasan ini juga menegaskan bahwa teori komunikasi berkontribusi dalam membentuk pola pikir reflektif pada praktisi humas. Reflektivitas memungkinkan humas mengevaluasi tindakan komunikasi yang telah dilakukan dan belajar dari pengalaman tersebut. Teori berfungsi sebagai alat bantu untuk menilai apakah strategi yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip komunikasi yang efektif dan etis. Proses refleksi ini menjadi kunci dalam pengembangan kompetensi humas secara berkelanjutan.

Dengan demikian, teori komunikasi dapat dipahami sebagai fondasi strategis yang menyatukan aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam praktik kehumasan modern. Integrasi teori dan praktik menjadikan humas lebih adaptif, konsisten, dan berorientasi pada hubungan jangka panjang dengan publik. Temuan ini memperlihatkan bahwa penguatan pemahaman teori komunikasi bukan sekadar kebutuhan akademik, melainkan elemen esensial dalam membangun praktik humas yang profesional, kredibel, dan relevan dengan tantangan komunikasi di era digital saat ini.

Dari Isu ke Krisis: Peran Teori Komunikasi dalam Menjaga Kepercayaan Publik di Era Ketidakpastian

Hasil kajian menunjukkan bahwa dinamika komunikasi organisasi di era kontemporer semakin ditandai oleh ketidakpastian, baik yang bersumber dari perubahan sosial, perkembangan teknologi, maupun meningkatnya partisipasi publik dalam ruang digital. Dalam kondisi tersebut, isu komunikasi tidak lagi berkembang secara linear, melainkan dapat berubah menjadi krisis dalam waktu yang sangat singkat. Oleh karena itu, teori komunikasi—khususnya teori manajemen isu dan komunikasi krisis—menjadi kerangka konseptual yang sangat penting bagi praktisi humas dalam mengantisipasi, mengelola, dan merespons tekanan publik secara strategis.

Teori manajemen isu memberikan landasan bagi humas untuk melakukan pemantauan lingkungan komunikasi secara berkelanjutan. Melalui pendekatan ini, humas tidak hanya berfokus pada isu yang telah muncul di permukaan, tetapi juga pada gejala awal yang berpotensi memicu reaksi publik. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa organisasi yang mengintegrasikan teori manajemen isu ke dalam praktik humas cenderung lebih proaktif dalam merespons perubahan opini publik. Dengan kata lain, teori membantu humas berpindah dari pola komunikasi reaktif menuju komunikasi antisipatif yang lebih terencana.

Dalam praktiknya, manajemen isu berbasis teori memungkinkan humas memetakan kepentingan para pemangku kepentingan, memahami sensitivitas publik, serta mengidentifikasi isu yang memiliki risiko reputasi tinggi. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa isu bukan sekadar persoalan teknis, melainkan konstruksi sosial yang dipengaruhi oleh persepsi, nilai, dan pengalaman publik. Dengan pemahaman tersebut, humas dapat merancang strategi komunikasi yang lebih kontekstual dan relevan dengan kondisi sosial yang sedang berkembang.

Ketika isu tidak dikelola secara efektif, potensi eskalasi menuju krisis menjadi semakin besar. Dalam konteks ini, teori komunikasi krisis memainkan peran penting sebagai panduan dalam menghadapi situasi darurat komunikasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa teori komunikasi krisis menekankan perlunya respons yang cepat, terkoordinasi, dan berbasis fakta. Kecepatan menjadi krusial untuk mencegah kekosongan informasi yang dapat diisi oleh spekulasi atau informasi yang menyesatkan.

Namun demikian, kecepatan respons tidak dapat dipisahkan dari kualitas pesan. Teori komunikasi krisis menggarisbawahi pentingnya konsistensi pesan agar organisasi tidak terlihat ambigu atau kontradiktif di mata publik. Humas yang memahami teori mampu menyusun narasi krisis yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan publik. Hal ini penting untuk menjaga kredibilitas organisasi di tengah tekanan komunikasi yang tinggi.

Lebih lanjut, pembahasan ini menunjukkan bahwa dimensi etika dan empati merupakan aspek sentral dalam teori komunikasi krisis. Respons krisis yang berorientasi semata-mata pada pembelaan organisasi cenderung memperburuk persepsi publik. Sebaliknya, pendekatan komunikasi yang mengakui kekhawatiran publik, menunjukkan empati, serta menyampaikan komitmen perbaikan terbukti lebih efektif dalam meredam konflik. Dalam hal ini, teori berfungsi sebagai pedoman normatif yang mengarahkan humas untuk tidak hanya berpikir strategis, tetapi juga bertanggung jawab secara sosial.

Kepercayaan publik muncul sebagai elemen kunci yang dibahas dalam hasil kajian ini. Teori komunikasi membantu humas memahami bahwa kepercayaan merupakan hasil dari proses komunikasi yang konsisten dan transparan dalam jangka panjang. Krisis komunikasi pada dasarnya menguji sejauh mana hubungan organisasi dengan publik telah terbangun sebelumnya. Organisasi yang memiliki rekam jejak komunikasi yang terbuka dan responsif cenderung lebih mampu mempertahankan kepercayaan publik ketika krisis terjadi.

Dalam era media digital, kompleksitas komunikasi krisis semakin meningkat. Media sosial memungkinkan publik untuk tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memproduksi dan menyebarkannya secara luas. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa teori komunikasi sangat diperlukan untuk memahami bagaimana opini publik terbentuk dan berkembang di ruang digital. Tanpa pemahaman teoretis, humas berisiko salah membaca sentimen publik atau mengambil langkah komunikasi yang justru memperkeruh situasi.

Selain itu, integrasi teknologi digital seperti pemantauan media dan analisis sentimen memperkuat praktik manajemen isu dan krisis. Namun, hasil kajian menegaskan bahwa teknologi tidak dapat berdiri sendiri tanpa landasan teori komunikasi yang kuat. Teori berperan sebagai kerangka interpretatif yang membantu humas menafsirkan data, memahami pola komunikasi publik, serta merumuskan strategi berbasis analisis yang lebih mendalam. Dengan demikian, teknologi berfungsi sebagai alat pendukung, sementara teori tetap menjadi fondasi utama pengambilan keputusan.

Pembahasan juga menunjukkan bahwa komunikasi pascakrisis merupakan tahap yang tidak kalah penting. Teori komunikasi krisis mendorong humas untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap strategi yang telah diterapkan. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap efektivitas pesan, respons publik, serta dampak jangka panjang terhadap reputasi organisasi. Humas yang memahami teori mampu menjadikan krisis sebagai sumber pembelajaran untuk memperbaiki sistem komunikasi dan memperkuat kesiapsiagaan di masa depan.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menegaskan bahwa teori komunikasi memiliki peran sentral dalam mengelola perjalanan isu hingga krisis, serta dalam menjaga kepercayaan publik di tengah ketidakpastian. Teori tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai kerangka strategis dan etis yang membentuk kualitas praktik humas. Dengan menginternalisasi teori komunikasi dalam setiap tahapan

manajemen isu dan krisis, humas dapat menjalankan perannya secara lebih profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan publik

Membangun Relasi yang Berkelanjutan: Peran Teori Komunikasi Interpersonal dan Hubungan Organisasi–Publik dalam Praktik Humas Profesional

Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan praktik humas tidak hanya ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola informasi dan isu, tetapi juga oleh kualitas relasi yang dibangun dengan publik. Dalam konteks ini, teori komunikasi interpersonal dan teori hubungan organisasi–publik memberikan kontribusi yang signifikan sebagai landasan konseptual dalam membentuk praktik humas yang berorientasi pada hubungan jangka panjang. Relasi yang berkelanjutan menjadi elemen kunci karena kepercayaan publik tidak dapat dibangun secara instan, melainkan melalui proses komunikasi yang konsisten, terbuka, dan saling menghargai.

Teori komunikasi interpersonal menekankan pentingnya interaksi dua arah yang bersifat dialogis antara organisasi dan publik. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa humas yang memahami prinsip-prinsip komunikasi interpersonal, seperti empati, keterbukaan, kejelasan pesan, dan kemampuan mendengarkan secara aktif, cenderung lebih efektif dalam membangun kedekatan dengan publik. Interaksi yang bersifat personal ini membuat publik merasa diakui dan dihargai, sehingga hubungan yang terjalin tidak semata-mata bersifat transaksional, tetapi juga emosional dan psikologis.

Dalam praktik kehumasan, komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi pada level individu, tetapi juga tercermin dalam sikap organisasi secara keseluruhan. Cara organisasi merespons keluhan, menjawab pertanyaan publik, dan menyampaikan kebijakan mencerminkan kualitas komunikasi interpersonal yang dibangun secara institusional. Ketika prinsip-prinsip teori interpersonal diterapkan secara konsisten, mas mampu menciptakan citra organisasi yang ramah, responsif, dan dapat dipercaya. Hal ini memperkuat persepsi publik bahwa organisasi memiliki komitmen terhadap hubungan yang sehat dan berkelanjutan.

Sementara itu, teori hubungan organisasi–publik memberikan kerangka yang lebih luas dalam memahami relasi antara organisasi dan berbagai kelompok pemangku kepentingan. Teori ini menekankan bahwa hubungan yang efektif ditandai oleh unsur kepercayaan, komitmen, kepuasan, dan keseimbangan kepentingan. Hasil kajian menunjukkan bahwa humas yang mengacu pada teori ini tidak hanya berfokus pada penyampaian pesan, tetapi juga pada pengelolaan hubungan sebagai aset strategis organisasi. Relasi dengan publik dipandang sebagai investasi jangka panjang yang perlu dipelihara secara berkelanjutan.

Pembahasan ini juga menunjukkan bahwa hubungan organisasi–publik yang kuat mampu berfungsi sebagai modal sosial ketika organisasi menghadapi tekanan atau krisis. Publik yang memiliki hubungan positif dengan organisasi cenderung memberikan

toleransi yang lebih besar terhadap kesalahan atau permasalahan yang muncul. Dalam konteks ini, teori hubungan organisasi–publik membantu humas memahami bahwa komunikasi yang baik sebelum krisis sama pentingnya dengan strategi komunikasi saat krisis berlangsung. Relasi yang telah terbangun menjadi fondasi utama dalam menjaga stabilitas reputasi organisasi.

Di era digital, penerapan teori komunikasi interpersonal dan hubungan organisasi–publik mengalami transformasi yang signifikan. Interaksi tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka, tetapi juga berlangsung melalui media sosial, platform daring, dan berbagai kanal digital lainnya. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa meskipun medium komunikasi berubah, prinsip-prinsip dasar teori tetap relevan. Humas tetap dituntut untuk bersikap empatik, responsif, dan konsisten dalam setiap interaksi digital agar hubungan dengan publik tetap terjaga.

Lebih jauh, teori komunikasi membantu humas memahami dinamika emosi dan persepsi publik dalam ruang digital yang sering kali berlangsung cepat dan terbuka. Kesalahan kecil dalam penyampaian pesan dapat dengan mudah disalahartikan dan menyebar luas. Oleh karena itu, pemahaman teori interpersonal menjadi penting agar humas mampu menyesuaikan gaya bahasa, nada komunikasi, dan pendekatan pesan sesuai dengan karakteristik audiens. Pendekatan ini membuat komunikasi terasa lebih manusiawi meskipun dilakukan melalui medium digital.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa komunikasi yang berorientasi pada hubungan mendorong humas untuk lebih aktif mendengarkan publik, bukan sekadar menyampaikan pesan satu arah. Teori hubungan organisasi–publik menekankan pentingnya umpan balik sebagai bagian integral dari proses komunikasi. Dengan memanfaatkan umpan balik publik, humas dapat memahami harapan, kebutuhan, serta persepsi yang berkembang, sehingga strategi komunikasi dapat disesuaikan secara lebih tepat dan kontekstual.

Selain itu, pembahasan ini memperlihatkan bahwa penerapan teori komunikasi interpersonal dan hubungan organisasi–publik berkontribusi pada penguatan etika profesi humas. Prinsip keterbukaan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial yang terkandung dalam teori tersebut mendorong humas untuk menjalankan perannya secara profesional dan berintegritas. Praktik humas yang etis tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat legitimasi organisasi di mata masyarakat.

Dalam jangka panjang, relasi yang dibangun melalui pendekatan teoretis ini berdampak pada stabilitas dan keberlanjutan organisasi. Humas tidak lagi diposisikan sebagai fungsi pendukung semata, melainkan sebagai pengelola hubungan strategis yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi. Teori komunikasi berperan dalam menggeser paradigma humas dari

sekadar penyampai informasi menjadi fasilitator dialog dan penjaga hubungan organisasi dengan publiknya.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan point ketiga ini menegaskan bahwa teori komunikasi interpersonal dan hubungan organisasi–publik merupakan fondasi utama dalam membangun praktik humas yang profesional dan berorientasi pada relasi jangka panjang. Pemahaman dan penerapan teori secara konsisten memungkinkan humas menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, adaptif terhadap perubahan, serta relevan dengan tuntutan komunikasi di era digital. Dengan demikian, praktik humas yang berlandaskan teori komunikasi tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga berkelanjutan secara sosial dan etis.

Komunikasi Digital, Media Sosial, dan AI: Transformasi Peran Humas dalam Ruang Publik Virtual

Hasil kajian menunjukkan bahwa perkembangan komunikasi digital telah membawa perubahan mendasar dalam praktik kehumasan, khususnya dalam cara organisasi berinteraksi dengan publiknya. Media sosial tidak lagi berfungsi sekadar sebagai saluran penyampaian informasi satu arah, melainkan telah berkembang menjadi ruang publik virtual yang memungkinkan terjadinya dialog, partisipasi, dan pembentukan opini secara terbuka. Dalam konteks ini, peran humas mengalami transformasi dari pengelola pesan menjadi fasilitator komunikasi yang aktif dan responsif terhadap dinamika percakapan publik.

Pembahasan ini menegaskan bahwa pemahaman teori komunikasi digital menjadi elemen penting dalam menghadapi karakteristik media sosial yang cepat, interaktif, dan tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh organisasi. Teori komunikasi dua arah dan interaktivitas digital memberikan landasan bagi humas untuk membangun hubungan yang lebih setara dengan publik. Humas dituntut untuk mampu merespons komentar, kritik, maupun aspirasi publik secara tepat waktu dan kontekstual, sehingga komunikasi organisasi tidak terkesan kaku atau defensif.

Dalam ruang publik virtual, batas antara komunikasi internal dan eksternal menjadi semakin kabur. Hasil kajian menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan di media sosial dapat dengan cepat menyebar lintas audiens dan membentuk persepsi kolektif dalam waktu singkat. Oleh karena itu, humas perlu memahami teori penyebaran pesan dan dinamika viralitas agar mampu mengelola informasi secara strategis. Pemahaman ini membantu humas dalam menentukan waktu, gaya bahasa, serta format pesan yang sesuai dengan karakteristik platform digital dan perilaku pengguna.

Lebih lanjut, media sosial juga membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas, di mana audiens tidak hanya menjadi penerima pesan, tetapi juga produsen konten. Dalam kondisi ini, teori komunikasi partisipatif menjadi relevan untuk membantu humas mengelola keterlibatan publik secara konstruktif. Humas yang memahami teori ini cenderung mampu mendorong dialog yang sehat, membangun komunitas daring, serta memanfaatkan partisipasi publik sebagai sumber masukan bagi organisasi. Pendekatan ini memperkuat relasi organisasi dengan publik berbasis kepercayaan dan keterbukaan.

Hasil pembahasan juga menunjukkan bahwa kehadiran kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) semakin memengaruhi praktik komunikasi humas di era digital. AI dimanfaatkan dalam berbagai aspek, seperti pemantauan percakapan publik, analisis sentimen, pengelolaan konten, hingga prediksi potensi isu dan krisis. Ketika dikombinasikan dengan pemahaman teori komunikasi, pemanfaatan AI memungkinkan humas mengambil keputusan berbasis data yang lebih akurat dan strategis.

Namun demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa penggunaan AI dalam praktik humas tidak dapat dilepaskan dari pertimbangan teoretis dan etis. Teori komunikasi etis menjadi penting untuk memastikan bahwa teknologi digunakan secara bertanggung jawab dan tidak melanggar hak publik. Humas tetap memegang peran sentral dalam menafsirkan data yang dihasilkan AI, karena teknologi tidak sepenuhnya mampu memahami konteks sosial, budaya, dan emosional dari komunikasi publik. Dengan demikian, AI berfungsi sebagai alat pendukung, bukan pengganti peran strategis humas.

Dalam konteks pengelolaan reputasi, komunikasi digital dan AI memberikan peluang sekaligus tantangan bagi humas. Hasil kajian menunjukkan bahwa reputasi organisasi di ruang digital sangat rentan terhadap perubahan opini publik yang terjadi secara cepat. Teori manajemen reputasi dan komunikasi krisis digital membantu humas memahami bagaimana persepsi publik terbentuk dan berubah melalui interaksi daring. Dengan landasan teoritis ini, humas dapat merancang strategi komunikasi yang lebih antisipatif dan adaptif terhadap potensi risiko reputasi.

Selain itu, pembahasan juga menunjukkan bahwa transformasi digital menuntut peningkatan kompetensi profesional humas. Praktisi humas tidak hanya dituntut menguasai keterampilan teknis penggunaan platform digital, tetapi juga memahami teori komunikasi yang relevan dengan lingkungan virtual. Pemahaman ini memungkinkan humas menilai efektivitas komunikasi digital secara lebih objektif, termasuk dalam mengukur engagement, kepercayaan publik, dan dampak pesan terhadap citra organisasi.

Dalam ruang publik virtual, transparansi dan konsistensi pesan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan komunikasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa teori komunikasi organisasi membantu humas menjaga keselarasan pesan di berbagai platform digital. Konsistensi ini penting agar organisasi tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakpercayaan publik akibat perbedaan narasi yang muncul di ruang digital. Dengan pendekatan teoretis yang kuat, humas dapat memastikan bahwa setiap aktivitas komunikasi digital mendukung identitas dan nilai organisasi secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan pada point keempat ini menegaskan bahwa komunikasi digital, media sosial, dan AI telah mentransformasi peran humas dalam ruang publik virtual. Teori komunikasi berfungsi sebagai fondasi utama dalam membantu humas memahami dinamika komunikasi digital, mengelola partisipasi publik, serta memanfaatkan teknologi secara strategis dan etis. Dengan memadukan pemahaman teoritis dan inovasi teknologi, humas dapat menjalankan perannya secara lebih profesional, adaptif, dan relevan dengan tuntutan era digital saat ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa teori komunikasi memiliki peran yang sangat fundamental dalam membentuk praktik kehumasan yang profesional. Teori komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai landasan konseptual, tetapi juga sebagai kerangka berpikir yang membantu praktisi humas memahami dinamika komunikasi, mengidentifikasi kebutuhan dan karakteristik publik, serta merancang strategi komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan organisasi. Berbagai teori komunikasi memberikan pedoman dalam membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan para pemangku kepentingan melalui proses komunikasi yang sistematis, terencana, dan berorientasi pada pencapaian tujuan bersama.

Selain itu, teori manajemen isu dan komunikasi krisis memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan humas untuk mengantisipasi berbagai potensi permasalahan komunikasi secara proaktif serta merespons krisis reputasi secara cepat, tepat, dan berbasis analisis yang komprehensif. Di sisi lain, teori hubungan publik dan komunikasi interpersonal menegaskan bahwa keberhasilan praktik kehumasan sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam membangun keterbukaan, kepercayaan, dialog, dan hubungan jangka panjang dengan publik sebagai fondasi utama terciptanya reputasi organisasi yang positif dan berkelanjutan.

Perkembangan teknologi komunikasi turut memperluas implementasi teori komunikasi melalui integrasi media digital, interaktivitas komunikasi, serta pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) dalam berbagai aktivitas kehumasan. Transformasi tersebut mendorong praktik humas menjadi lebih adaptif, responsif, akurat, dan relevan dengan perubahan perilaku komunikasi masyarakat di era digital. Oleh karena itu, profesionalisme humas tidak hanya ditentukan oleh penguasaan keterampilan teknis, tetapi juga oleh kedalaman pemahaman terhadap teori komunikasi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang strategis, etis, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa teori komunikasi merupakan fondasi utama dalam pengembangan praktik kehumasan yang profesional dan berkelanjutan. Di tengah perubahan sosial, budaya, dan teknologi yang berlangsung sangat cepat, teori komunikasi berperan sebagai pedoman strategis yang membantu praktisi humas menavigasi berbagai tantangan komunikasi sekaligus mengembangkan inovasi yang mampu memperkuat reputasi organisasi, meningkatkan kualitas hubungan dengan publik, serta menjaga keberlangsungan organisasi pada masa kini maupun di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Shilfani, S., Judijanto, L., & Sepriano, S. (2025). *Public Relations: Membangun Citra Positif dan Meningkatkan Kepercayaan Publik*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Harianja, M. D. M., Ridha, M., Salmawati, S., Waduha, S., & Ni'mah, F. (2025). Analisis Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja, Kepuasan Karyawan dan Kualitas Hubungan Antar Anggota di Lingkungan Kerja Modern. *Jurnal Komunikasi dan Kewirausahaan*, 1(1), 13-20.
- Ridha, M., Astiani, D., Azkia, A., Ramadhani, A., & Zain, F. M. (2025). Kekuatan Komunikasi: Fungsi dan Dampaknya Terhadap Kehidupan Manusia. *Komsospol*, 5(1), 48-54.
- Purba, A. M., Rustiyana, H., Irawan, E. P., Juansa, A., Astari, F., & Aprinta, G. (2025). *Manajemen Public Relations: Inovasi, Teknologi, dan Humanisasi Komunikasi*. Star Digital Publishing.
- Azzahra, N., Ridha, M., Andefta, N. M., Ilahi, R., & Sari, V. K. (2025). Analisis keterkaitan kepemimpinan, komunikasi efektif dan kinerja dalam efektivitas organisasi profesional. *Jurnal Komunikasi dan Kewirausahaan*, 1(1), 1-6.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Raharjo, N. P., Kom, S., Kom, M. I., & Vidya, A. (2024). *Komunikasi Organisasi*. Ananta Vidya.
- Sari, A. A. (2017). *Dasar-dasar public relations teori dan praktik*. Deepublish.