

2023

Zulfanida Nurul Sadiyah
Nisa Lathifah

BUKU AJAR

PUBLIC RELATIONS & CRISIS MANAGEMENT



PUBLIC RELATIONS & CRISIS MANAGEMENT

Oleh:

Zulfanida Nurul Sadiyyah

Nisa Lathifah



PUBLIC RELATIONS & CRISIS MANAGEMENT

Copyright © 2024 Zulfanida Nurul Sadiyyah.

ISBN:

Penulis:

Zulfanida Nurul Sadiyyah

Nisa Lathifah

Diterbitkan pertama kali oleh:

Unibi Press

Anggota IKAPI, Jawa Barat, 2021

Jl. Soekarno Hatta no. 643, Bandung, Jawa Barat 40285

Tlp./SMS/Whatsapp : 0812-222-881-89

unibipress@unibi.ac.id

Hak cipta dilindungi undang–undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ke dalam bentuk apapun, secara elektronik maupun mekanis, termasuk fotocopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Prakata

Buku ini dapat dijadikan sebagai bahan ajar, buku referensi, ataupun sumber bacaan yang ditujukan untuk mahasiswa dan umum yang tertarik untuk memahami *Public Relations* dan *Crisis Management*. Buku ini disusun dalam lima bab yang terdiri dari 1) Memahami Konsep Dasar *Public Relations*, 2). Manajemen Isu, 3). Manajemen Krisis, 4). Strategi Mengelola Krisis *Public Relations*, dan 5). Kasus-kasus *Public Relations*. Pada setiap bab terbagi dalam beberapa pokok bahasan, disertai dengan bahan diskusi agar memudahkan pembaca memahami materi. Buku ini memaparkan setiap bab secara sistematis dengan menggunakan bahasa yang ringan, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami setiap pokok bahasan.

Buku *Public Relations and Crisis Management* menyajikan materi yang memungkinkan pembaca akan mencapai kompetensi intelektual dan praktik. Karena *Public Relations* merupakan kajian perpaduan antara teori dan praktik. Maka dari itu, buku ini bertujuan untuk membantu pembaca memahami teori, konsep, dan praktik *Public Relations* dan *Crisis Management* melalui materi yang dilengkapi dengan berbagai contoh kasus. Sehingga pembaca memiliki pengetahuan dasar yang kuat untuk mempraktikkan kegiatan *Public Relations* dalam dunia profesional seperti organisasi ataupun bisnis.

Daftar Isi

Prakata	iii
Daftar Isi	iv
Bab I	1
Memahami Konsep Dasar <i>Public Relations</i>	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Definisi <i>Public Relations</i>	2
C. Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	4
D. Kegiatan dan Sasaran <i>Public Relations</i>	8
E. Publik Internal dan Eksternal <i>Public Relations</i>	10
Bab II	13
Manajemen Isu	13
A. Pendahuluan.....	13
B. Memahami Definisi Isu	14
C. Jenis-Jenis Isu	15
D. Tahapan Perkembangan Isu	21
E. Tahapan Manajemen Isu	23
Bab III	35
Manajemen Krisis	35
A. Pendahuluan.....	35
B. Memahami Definisi Krisis.....	36
C. Faktor Penyebab Krisis	38
D. Jenis Krisis.....	41
Bab IV	46
Strategi Mengelola Krisis <i>Public Relations</i>	46
A. Pendahuluan.....	46
B. Strategi Pra-Krisis	46

C. Langkah Menghadapi Krisis.....	47
D. Strategi Pasca Krisis.....	53
Bab V	55
Kasus-Kasus <i>Public Relations</i>	55
A. <i>Skandal Cambridge Analytica: Krisis Terbesar dalam Sejarah Facebook</i>	55
B. Krisis Privasi dan Keamanan Zoom di Tahun 2020	56
C. Royal Dutch Shell: Tumpahan Minyak di Delta Niger.....	58
D. Krisis Boing 737 MAX	59
E. Mc Donald’s Diskriminasi Rasial	61
Daftar Pustaka	63
PROFIL PENULIS	64