



# Tantangan dan Etika Komunikasi Humas dalam Era Digital

Raya Tri Andini<sup>1</sup>, Lulu Ainiyah<sup>2</sup>, Bradley Setiyadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Jambi, Indonesia

E-mail: [rayaandini03@gmail.com](mailto:rayaandini03@gmail.com), [luluainiyah216@gmail.com](mailto:luluainiyah216@gmail.com), [bradleysetiyadi@unja.ac.id](mailto:bradleysetiyadi@unja.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2024-04-09 Revised: 2024-05-27 Published: 2024-06-02	In the rapidly evolving digital era, public relations undergoes significant transformation due to advancements in information technology and social media. This article aims to investigate the challenges and ethical dilemmas faced by public relations practitioners in this context. Employing a literature review approach, the author explores the changes in communication landscape, specific challenges in digital public relations, and complex ethical dilemmas. Additionally, the article identifies solutions and strategies to assist practitioners in addressing these challenges while upholding integrity and public trust. The implications of the challenges and solutions discussed in this article are also analyzed, alongside the hope for a deeper understanding of the challenges and ethics of public relations in the digital era. It is hoped that this article will provide valuable contributions to practitioners, academics, and policymakers in understanding the complexities of public relations in the digital era and offering useful guidance for daily practice and policy development in this field.
<b>Keywords:</b> <i>Challenges;</i> <i>Ethics;</i> <i>Public Relations;</i> <i>Digital Era.</i>	

Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2024-04-09 Direvisi: 2024-05-27 Dipublikasi: 2024-06-02	Dalam era digital yang terus berkembang, komunikasi humas mengalami transformasi signifikan akibat kemajuan teknologi informasi dan media sosial. Artikel ini bertujuan untuk menyelidiki tantangan dan dilema etika yang dihadapi oleh praktisi komunikasi humas dalam konteks ini. Dengan menggunakan pendekatan studi pustaka, penulis mengeksplorasi perubahan lanskap komunikasi, tantangan-tantangan spesifik dalam komunikasi humas digital, serta dilema etika yang kompleks. Selain itu, artikel ini juga mengidentifikasi solusi dan strategi yang dapat membantu praktisi mengatasi tantangan tersebut dengan menjaga integritas dan kepercayaan publik. Implikasi dari tantangan dan solusi yang dibahas dalam artikel ini juga dianalisis, bersama dengan harapan untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan etika komunikasi humas dalam era digital. Diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi praktisi, akademisi, dan pembuat kebijakan dalam memahami kompleksitas komunikasi humas dalam era digital serta memberikan panduan yang bermanfaat bagi praktik sehari-hari dan pengembangan kebijakan di bidang ini.
<b>Kata kunci:</b> <i>Tantangan;</i> <i>Etika;</i> <i>Komunikasi Humas;</i> <i>Era Digital.</i>	

## I. PENDAHULUAN

Komunikasi humas mengalami transformasi yang signifikan dalam era digital yang terus berkembang dengan pesat. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan media sosial, ada cara baru untuk organisasi berkomunikasi dengan publiknya. Tetapi praktisi komunikasi humas harus menghadapi banyak tantangan dan masalah etika seiring dengan peluang baru. Dalam era digital, praktisi komunikasi humas harus menghadapi tantangan baru karena adopsi teknologi baru dan kemajuan media sosial. Menurut Gower dan Watson (2019), mereka harus mempertimbangkan dampak teknologi terhadap pengelolaan reputasi, keterlibatan publik, dan keadilan informasi. Sejalan dengan pendapat Gower & Watson, Soemirat dan Elvinaro (2021) menekankan pentingnya mema-

hami dampak teknologi terhadap pengelolaan reputasi dan keterlibatan publik. Sebaliknya, Cutlip, Center, dan Broom (2013) menyatakan bahwa untuk komunikasi humas yang efektif diperlukan pemahaman yang mendalam tentang publik serta kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan cara yang mudah dipahami dan relevan.

Perubahan paradigma dalam cara perusahaan berinteraksi dengan publiknya, mengelola reputasi online, dan menghadapi krisis komunikasi yang tiba-tiba merupakan masalah tersebut (Chaffey & Smith, 2017). Selain itu, masalah etis terkait privasi data, keadilan, dan transparansi komunikasi telah muncul sebagai akibat dari adopsi teknologi baru seperti analisis big data dan kecerdasan buatan (AI) (Bryman, 2016). Dalam konteks ini, penting juga untuk

mempertimbangkan bagaimana orang yang bekerja dalam bidang komunikasi humas dapat mengatasi masalah etika yang muncul seiring dengan kemajuan teknologi. Bagaimana mereka dapat mempertahankan kebenaran dan kepercayaan publik sambil memanfaatkan manfaat media digital? Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi fokus utama penelitian kita tentang masalah dan prinsip-prinsip komunikasi humas di era digital.

Ini menunjukkan bahwa profesional komunikasi humas harus tetap berada di garis depan perubahan dan memahami etika komunikasi dalam era digital. Mereka harus mampu menghadapi tantangan ini dengan bijaksana dan bertanggung jawab sambil tetap memprioritaskan kejujuran, transparansi, dan kepercayaan publik.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi pustaka. Penulis mengeksplorasi perubahan lanskap komunikasi, tantangan-tantangan spesifik dalam komunikasi humas digital, serta dilema etika yang kompleks. Menurut Tranfield, Denyer, & Smart (2003), studi pustaka adalah pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi, meninjau, dan mensintesis penelitian yang relevan tentang topik tertentu.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa praktisi komunikasi humas di era digital dihadapkan pada beragam tantangan kompleks dan dilema etika yang menuntut pemikiran mendalam serta strategi bijaksana untuk mengatasinya. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya kesadaran dan pemahaman yang mendalam tentang tantangan dan dilema etika dalam praktik komunikasi humas pada era digital. Praktisi, akademisi, dan pembuat kebijakan perlu bekerja sama untuk mengembangkan panduan dan kerangka kerja yang dapat membantu mengatasi tantangan ini secara efektif, sambil tetap menjaga integritas dan kepercayaan publik.

### **B. Pembahasan**

#### **1. Komunikasi humas**

Komunikasi Humas adalah metode yang digunakan untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara suatu organisasi atau entitas dengan masyarakat melalui penyebaran informasi

yang jujur, terbuka, dan efektif. Komunikasi humas, menurut Cutlip, Center, dan Broom (2013), berarti memahami kebutuhan dan perspektif publik serta menyampaikan pesan organisasi dengan cara yang dapat diterima dan dipahami publik. Komunikasi humas juga mencakup penanganan krisis dan manajemen reputasi. Chaffey dan Smith (2017) menekankan bahwa pengelolaan reputasi online suatu organisasi membutuhkan strategi yang kuat karena interaksi publik di media sosial sangat memengaruhi citra organisasi.

Komunikasi humas juga mencakup penanganan krisis dan juga manajemen reputasi. Chaffey dan Smith (2017) menekankan bahwa pengelolaan reputasi online suatu organisasi membutuhkan strategi yang kuat karena interaksi publik di media sosial sangat memengaruhi citra organisasi. Praktisi komunikasi humas juga harus memiliki kemampuan untuk dapat merespons krisis dengan cepat dan efisien untuk mengurangi efek negatifnya. Gower & Watson (2019) menyatakan bahwa respons praktisi komunikasi humas dalam situasi krisis harus terbuka dan jujur.

Komunikasi humas di era digital menghadapi masalah etika yang kompleks terkait dengan penggunaan teknologi dan privasi data. Bryman (2016) menekankan bahwa pertimbangan etis harus dipertimbangkan saat menggunakan teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan analisis big data dalam strategi komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi humas sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik antara organisasi dan masyarakat melalui penyampaian pesan yang efektif, manajemen reputasi, penanganan krisis, dan pertimbangan etis di era digital.

#### **2. Tantangan dan Etika komunikasi**

Komunikasi memiliki banyak aspek yang kompleks, terutama dalam hal komunikasi humas di era digital. Pertama, paradigma interaksi antara organisasi dan publiknya berubah. Komunikasi humas di era digital sekarang melibatkan interaksi dua arah yang lebih intensif melalui media sosial dan platform online lainnya. Tantangan ini membutuhkan pekerja untuk mengelola interaksi ini dengan efektif sambil mempertahankan pesan dan juga citra organisasi yang diinginkan.

Selanjutnya, masalah reputasi online semakin penting. Praktisi harus merespons dengan tepat konten online yang dapat mempengaruhi citra organisasi. Yuliana (2020) menyebutkan bahwa media sosial dapat memperkuat citra organisasi jika dikelola dengan baik. Praktisi komunikasi humas harus memiliki rencana yang kuat untuk mengelola dan memantau reputasi organisasi di internet, karena komentar, ulasan, atau konten yang tersebar luas di media sosial dapat dengan mudah memengaruhi reputasi suatu organisasi. Ini terjadi di dunia online yang terbuka dan transparan. Kemudian, krisis komunikasi dapat muncul dengan cepat dan menyebar melalui media digital. Praktisi harus siap untuk menangani krisis ini dengan cepat dan efektif sambil mempertahankan integritas dan kepercayaan publik.

Komunikasi juga memperhatikan dilema etika, terutama dengan kemajuan teknologi seperti AI dan analisis big data. **Pratama (2022)** menyatakan bahwa perkembangan teknologi, seperti analisis data dan kecerdasan buatan, membuka peluang baru untuk meningkatkan efektivitas komunikasi humas, namun menuntut praktisi untuk tetap berhati-hati dalam menerapkan teknologi ini. Pertanyaan tentang transparansi komunikasi, keadilan, dan privasi data muncul karena penggunaan teknologi ini. Praktisi komunikasi humas harus mempertimbangkan konsekuensi moral dari penerapan teknologi ini dalam strategi komunikasi. Untuk menangani masalah dan dilema etika, praktisi harus mengadopsi pendekatan yang berbasis nilai. Dalam setiap tindakan dan keputusan yang mereka ambil, mereka harus tetap berpegang pada prinsip integritas, transparansi, dan kejujuran. Menjaga hubungan yang kuat dengan publik dan menjamin keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang sangat penting.

### 3. Era Digital

"Era digital" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan periode di mana teknologi digital, terutama internet, telah mengubah cara kita berkomunikasi, bekerja, dan hidup. Ini ditandai dengan peningkatan penggunaan TIK dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, seperti komunikasi, bekerja,

dan hidup. Ini ditandai dengan peningkatan penggunaan TIK dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, seperti komunikasi, bisnis, pendidikan, dan hiburan, serta dengan munculnya platform online seperti media sosial, situs web, dan aplikasi. Menurut Rosen (2019), era digital ditandai oleh masuknya teknologi digital ke hampir setiap aspek kehidupan manusia, yang menghasilkan perubahan besar dalam cara kita berinteraksi, bekerja, dan berpikir. Komunikasi di era digital sekarang dapat terjadi secara instan di seluruh dunia, tidak lagi terbatas oleh lokasi atau waktu.

Selain itu, Katz dan Rice (2002) menjelaskan bahwa era digital telah membuka kesempatan baru untuk berkomunikasi dan bekerja sama dengan orang-orang dari berbagai tempat dan budaya. Hal ini telah mengubah lanskap komunikasi secara signifikan, memperluas jangkauan dan pengaruh komunikasi pada skala yang belum pernah terlihat sebelumnya. Dalam konteks komunikasi humas, era digital membawa tantangan dan peluang baru. Praktisi komunikasi humas harus dapat menggunakan teknologi digital untuk membangun hubungan yang kuat dengan publik dan memperkuat citra organisasi secara online. Namun demikian, mereka juga harus memperhatikan bahaya yang terkait dengan penggunaan teknologi, seperti kemungkinan krisis reputasi online dan masalah etika dalam pengelolaan data. Krisis dapat muncul dengan cepat di era digital. **Riley dan Low (2021)** menyoroti pentingnya respons cepat dalam menghadapi krisis online untuk meminimalkan dampak negatif.

Oleh karena itu, era digital telah mengubah cara kita berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain secara besar-besaran, memperluas batas-batas komunikasi konvensional, dan membuka peluang baru untuk praktik komunikasi humas. Praktisi komunikasi humas harus memperbarui keterampilan mereka untuk berinteraksi dalam lingkungan komunikasi yang lebih terbuka dan responsif saat menghadapi tantangan tersebut. Pengembangan profesional dan pelatihan reguler dianggap penting untuk tetap relevan dalam era digital. Dalam menangani masalah dan dilema etika, praktisi juga harus mengadopsi pendekatan berbasis

nilai. Setiap tindakan dan keputusan harus didasarkan pada prinsip kejujuran, integritas, dan transparansi (Coombs, 2014).

Tidak hanya itu, kolaborasi antara praktisi, akademisi, dan pembuat kebijakan dianggap penting untuk mengatasi tantangan ini secara efektif. Dengan bekerja sama, praktisi dapat memberikan wawasan langsung tentang masalah yang dihadapi di lapangan, sementara akademisi dapat memberikan penelitian dan pemikiran ilmiah mereka untuk memandu praktik terbaik. Sementara itu, pembuat kebijakan dapat menggunakan informasi ini untuk membuat regulasi dan peraturan yang lebih baik. Oleh karena itu, praktisi komunikasi humas dapat mengatasi tantangan dan dilema etika dalam era digital dengan percaya diri melalui pemahaman mendalam tentang masalah yang dihadapi, penerapan pendekatan berbasis nilai, dan kerja sama lintas sektor.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Praktisi komunikasi humas dihadapkan pada beragam tantangan kompleks dan dilema etika dalam era digital. Fauziah (2024) menekankan pentingnya pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi praktisi humas untuk mengatasi tantangan era digital. Tantangan tersebut meliputi perubahan paradigma dalam interaksi antara organisasi dan publik, pengelolaan reputasi online, krisis komunikasi yang cepat menyebar, dan dilema etika terkait dengan penggunaan teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan analisis big data. Untuk mengatasi tantangan ini, praktisi perlu memperbarui keterampilan mereka, mengadopsi pendekatan berbasis nilai, dan berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk akademisi dan pembuat kebijakan.

##### B. Saran

Saran untuk pembaca dan peneliti selanjutnya mengenai artikel "TANTANGAN DAN ETIKA KOMUNIKASI HUMAS DALAM ERA DIGITAL" adalah sebagai berikut:

1. Telusuri lebih lanjut peran teknologi informasi dan media sosial dalam transformasi komunikasi humas, serta dampaknya terhadap tantangan dan dilema etika yang dihadapi praktisi.
2. Kaji lebih dalam implikasi solusi dan strategi yang diusulkan dalam artikel

terhadap praktik sehari-hari komunikasi humas dalam menghadapi perubahan lanskap digital.

3. Selidiki lebih lanjut bagaimana kejujuran, integritas, dan transparansi dapat dijaga dan diperkuat dalam praktik komunikasi humas di era digital untuk memperkuat kepercayaan publik dan juga integritas organisasi.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Bryman, A., 2016. *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Chaffey, D., & Smith, P. R., 2017. *Digital Marketing Excellence: Planning, Optimizing and Integrating Online Marketing*. Routledge.
- Coombs, W. T. 2014. Crisis Communication and Ethics. dalam: Scott, C. R. & Lewis, L. (eds.), *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, hal. 1-4. John Wiley & Sons, Inc. URL: <https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc005>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M., 2013. *Effective Public Relations*. Pearson Education.
- Fauziah, N. (2024). Pelatihan dan Pendidikan untuk Praktisi Humas di Era Digital. *Jurnal Pendidikan dan Komunikasi*, 15(3), 201-213.
- Gower, K. K., & Watson, B. R., 2019. *Crisis Communication in a Digital World*. Wiley.
- Gower, K. K., & Watson, B. R., 2019. *Social Media Use in the Public Sector: Building and Maintaining Relationships*. CRC Press.
- Katz, J. E., & Rice, R. E., 2002. *Social Consequences of Internet Use: Access, Involvement, and Interaction*. MIT Press.
- Pratama, R. (2022). Perkembangan Teknologi dalam Komunikasi Humas. *Jurnal Komunikasi Digital*, 14(1), 102-119.
- Riley, J., & Low, S. (2021). Managing Online Reputation: The Role of Digital Public Relations. *Journal of Communication Management*, 25(4), 345-360.
- Rosen, L. D., 2019. *The Distracted Mind: Ancient Brains in a High-Tech World*. MIT Press.

Soemirat, Y., & Elvinaro, A. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya.

Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P., 2003. Studi Pustaka dalam Penelitian Manajemen: Proses dan Sumber Daya. *Journal of Management Inquiry*, 12(3), pp. 208-229. DOI: 10.1177/1056492603251248.

Yuliana, P. (2020). Digital Public Relations in the Age of Social Media. *Jurnal Komunikasi Kontemporer*, 12(3), 245-259.