

PRAKTIK PUBLIC RELATIONS

EDISI KEDUA BELAS

Fraser P. Seitel

Managing Partner, Emerald Partners
Adjunct Professor, New York University



PENERBIT ERLANGGA
Jl. H. Baping Raya No. 100
Ciracas, Jakarta 13740
Website: www.erlangga.co.id
(Anggota IKAPI)

Daftar Isi Ringkas

Bagian I Evolusi

- Bab 1 Mendefinisikan Public Relations 1
- Bab 2 Sejarah dan Perkembangan Public Relations 24

Bagian II Persiapan/Proses

- Bab 3 Komunikasi 49
- Bab 4 Opini Publik 67
- Bab 5 Manajemen 86
- Bab 6 Etika 110
- Bab 7 Hukum 132
- Bab 8 Penelitian 153

Bagian III Publik

- Bab 9 Media 175
- Bab 10 Media Sosial 206
- Bab 11 Hubungan Pegawai 234
- Bab 12 Hubungan Pemerintah 255
- Bab 13 Hubungan Komunitas 279
- Bab 14 Hubungan Konsumen Internasional 300

Bagian IV Eksekusi

- Bab 15 Penulisan Public Relations 317
- Bab 16 Komunikasi Pemasaran Terintegrasi 336
- Bab 17 Manajemen Krisis 355
- Bab 18 Merencanakan Karier 371

Daftar Isi

Kata Sambutan	xviii
Kata Pengantar	xix
Tentang Penulis	xxiv

Bagian I Evolusi

Bab 1

Mendefinisikan Public Relations 1

Pentingnya Public Relations	3
Apakah Public Relations Itu?	4
Proses Terencana untuk Memengaruhi Opini Publik	5
Public Relations sebagai Penerjemah Manajemen	7
Public Relations sebagai Penerjemah Publik	8
Publik dari Public Relations	9
Kasus Mini Etika Public Relations Pemecatan Nazi di Rumah Mode Dior	10
Fungsi dari Public Relations	12
Dosa "Memutarbalikkan Fakta"	13
Karakteristik Pria dan Wanita Profesional PR	14
Kata Terakhir	16
Pembuka Diskusi	17
Literatur Pilihan Rethinking Reputation: How PR Trumps Advertising and Marketing in the New Media World	18
Studi Kasus Ucapan Tidak Terkontrol Menenggelamkan Kredibilitas BP	18
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Harold Burson	21
Perpustakaan Public Relations	22

Bab 2

Sejarah dan Perkembangan Public Relations 24

Permulaan pada Masa Lalu	26
Pengalaman Awal di Amerika	27
Pengalaman Selanjutnya di Amerika	28
Di Luar Garis Kembalinya P. T. Barnum	30
Ivy Lee: Bapak Public Relations Modern yang Sebenarnya	31
Pertumbuhan Public Relations Modern	33
Kasus Mini Etika Public Relations Kegagalan Burson dalam Kegaduhan Facebook	36

Public Relations Mencapai Kematangan	37
Pendidikan Public Relations	40
Kata Terakhir	41
Pembuka Diskusi	42
Literatur Pilihan A Century of Spin: How Public Relations Became the Cutting Edge of Corporate Power (paperback)	42
Studi Kasus Pembunuhan yang Melibatkan Tylenol	42
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Ray Jordan	46
Perpustakaan Public Relations	47

Bagian II Persiapan/Proses

Bab 3 Komunikasi 49

Tujuan-Tujuan Komunikasi	51
Teori Komunikasi Tradisional	51
Teori Komunikasi Kontemporer	53
Kata	54
Di Luar Garis Profizzle of Lexicizzle	57
Bias Penerima	57
Kasus Mini Etika Public Relations Nama yang Mengotori Sebuah Industri	59
Umpan Balik	61
Kata Terakhir	62
Pembuka Diskusi	62
Literatur Pilihan The Power of Communication	62
Studi Kasus Suap Terakhir Walmart	63
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Edward L. Bernays	65
Perpustakaan Public Relations	66

Bab 4 Opini Publik 67

Apa Itu Opini Publik?	69
Apa Itu Sikap?	70
Bagaimana Sikap Dipengaruhi?	70
Memotivasi Perubahan Sikap	72
Kekuatan Persuasi	72
Memengaruhi Opini Publik	74
Memoles Citra Perusahaan	75
Kasus Mini Etika Public Relations Menduduki: Ya, Mengubah Opini Publik: Tidak Juga	76
Mengelola Reputasi	78
Di Luar Garis Meraih Reputasi ...	78



Di Luar Garis ... Kehilangan Reputasi 79

Kata Terakhir 79

Pembuka Diskusi 80

Literatur Pilihan *The New York Times, nytimes.com, and The Wall Street Journal, wsj.com* 80

Studi Kasus Jatuh Bangun Queen Martha 81

Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Ned Raynolds 83

Perpustakaan Public Relations 84

Bab 5

Manajemen 86

Proses Manajemen Public Relations 87

Melapor Kepada Manajemen Puncak 88

Kasus Mini Etika Public Relations Publisitas yang Melewati Batas 89

Membuat Konsep Perencanaan Public Relations 90

Membuat Perencanaan Public Relations 90

Mengaktifkan Kampanye Public Relations 91

Menentukan Tujuan Public Relations 92

Di Luar Garis Memasak Bebek Ajaib Gilbert 93

Membuat Anggaran Public Relations 94

Mengimplementasikan Program Public Relations 95

Departemen Public Relations 96

Agensi Public Relations 98

Manajemen Reputasi 100

Di Manakah Lapangan Pekerjaan Public Relations? 101

Berapa Bayaran Praktisi Public Relations? 102

Wanita dan Minoritas 103

Kata Terakhir 104

Pembuka Diskusi 105

Literatur Pilihan *Reputation Management: The Key to Successful PR and Corporate Communication* 105

Studi Kasus Menghancurkan BlackBerry 105

Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Peter Drucker 107

Perpustakaan Public Relations 108

Bab 6

Etika 110

Melakukan Hal yang Benar 113

Etika dalam Bisnis 115

Kode Perilaku Perusahaan 116

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 117

Di Luar Garis Uji Etika Anda di Tempat Kerja	118
Etika di Pemerintahan	119
Kasus Mini Etika Public Relations Memoar Menyedihkan Scott McClellan	120
Etika dalam Jurnalisme	121
Etika dalam Public Relations	124
Di Luar Garis Membela Sang Diktator	126
Kata Terakhir	127
Pembuka Diskusi	127
Literatur Pilihan <i>Ethics in Public Relations 2nd ed.</i>	127
Studi Kasus Melakukan Hal yang Benar dengan Membuat Keputusan yang Sulit	128
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Howard J. Rubenstein	130
Perpustakaan Public Relations	131

Hukum 132

Public Relations dan Hukum: Aliansi yang Aneh	133
Public Relations dan Amandemen Pertama	134
Public Relations dan Hukum Pencemaran Nama Baik	135
Public Relations dan Perdagangan Melalui Orang Dalam	137
Di Luar Garis Pengacara <i>Jahat</i> , Secara Harfiah	138
Public Relations dan Hukum Pengungkapan	139
Public Relations dan Hukum Etika	140
Public Relations dan Hukum Hak Cipta	141
Kasus Mini Etika Public Relations Jatuh dari Keanggunan	141
Public Relations dan Hukum Internet	143
Public Relations pada Proses Hukum	146
Kata Terakhir	148
Pembuka Diskusi	148
Literatur Pilihan <i>Advertising and Public Relations Law, 2nd Edition</i>	149
Studi Kasus Amazon Menutup Pintu Kebebasan Berbicara Mengenai Buku tentang Pedofil	149
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Robert Shapiro	151
Perpustakaan Public Relations	152

Penelitian 153

Langkah Pertama yang Penting	154
Apakah Penelitian Itu?	155
Prinsip Penelitian Public Relations	155
Di Luar Garis Angka dan Wajah—Berbohong	156
Jenis Penelitian Public Relations	156

Metode Penelitian Public Relations	159
Kasus Mini Etika Public Relations Penelitian Mengenai Kekurangan Tidur	166
Evaluasi	167
Penelitian dan Web	169
Kata Terakhir	170
Pembuka Diskusi	171
Literatur Pilihan Primer of Public Relations Research, 2nd Edition	171
Studi Kasus Meneliti Sebuah Posisi yang Pantas bagi Alan Louis General	172
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Sandra Bauman	173
Perpustakaan Public Relations	174

Bagian III Publik

Bab 9

Media 175

Objektivitas dalam Media	178
Media Cetak: Bertahan	180
Media Elektronik: Pasang-Surut TV Berlangganan	183
Faktor Internet	185
Menangani Media	187
Kasus Mini Etika Public Relations Tangisan MSNBC di Wawa karena Ekspresi Janggal Romney	189
Menarik Publisitas	192
Nilai dari Publisitas	194
Upaya Menarik Publisitas	195
Publisitas Online	196
Di Luar Garis Pengakuan Seorang Ahli Media	197
Menangani Wawancara Media	198
Di Luar Garis Latihan Hubungan Media Selama Dua Menit	201
Kata Terakhir	201
Pembuka Diskusi	202
Literatur Pilihan When the Headline Is You	202
Studi Kasus Mereka Dataaang!	203
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Al Neuharth	204
Perpustakaan Public Relations	205

Bab 10

Media Sosial 207

Sejarah Singkat Internet	208
Public Relations dan Internet	209

Website	210
Surel	212
Blog	215
Kasus Mini Etika Public Relations	Reaksi Blogger Menghancurkan ConAgra Conclave 217

Jejaring Sosial 218

Di Luar Garis Masalah dengan Twitter 222

Sarana Komunikasi Berbasis Web 226

Sisi Gelap dari Komunikasi Online 227

Kata Terakhir 230

Pembuka Diskusi 230

Literatur Pilihan Social Media and Public Relations 230

Studi Kasus Permusuhan Ronald McDonald's dengan Media Anti-Sosial 231

Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Richard Edelman 233

Perpustakaan Public Relations 234

Hubungan Pegawai 235

Komunikasi Internal yang Kritis 237

Menangani Publik Pegawai 238

Komunikasi Terpercaya di Masa yang Tidak Menentu 239

Kredibilitas: Kunci Utama 240

Kasus Mini Etika Public Relations Saya Benci Anda, Saya Berhenti, Mana Bayaran Saya? 241

Pasukan S-H-O-C 242

Taktik Komunikasi dengan Pegawai 244

Di Luar Garis Dibutuhkan Juan untuk Mengetahui Juan 250

Media Sosial Internal 250

Kabar Burung 251

Kata Terakhir 252

Pembuka Diskusi 252

Literatur Pilihan Inside the Organization: Perspectives on Employee Communications 253

Studi Kasus Konsultan Melemparkan F-Bomb, Chrysler Melemparkan Konsultan 253

Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Craig Rothenberg 254

Perpustakaan Public Relations 256

Hubungan Pemerintahan 257

Jangan Sebut sebagai "Public Relations" 258

Public Relations di dalam Pemerintahan 260



Kasus Mini Etika Public Relations	Menghentikan Serangan Pesawat Tanpa Awak	266
	Sekretaris Pers Presiden	268
	Melobi Pemerintah	271
	Komite Tindakan Politik	273
	Menghadapi Pemerintah Daerah	275
Di Luar Garis	Kongres Kekonyolan	276
Kata Terakhir		277
	Pembuka Diskusi	277
Literatur Pilihan	All the Presidents' Spokesmen	278
Studi Kasus	Anthony Weiner Mengirim Pesan Berupa "Anthony"-nya	278
Dari Posisi Puncak	Sebuah Wawancara dengan Robert Gibbs	280
	Perpustakaan Public Relations	281

Bab 13

Hubungan Komunitas 282

	Keragaman Multikultur	283
	CSR—Corporate Social Responsibility	284
	Ekspektasi dari Hubungan Komunitas	287
	Tujuan dari Hubungan Komunitas	288
	Hubungan Komunitas di Web	289
	Melayani Komunitas yang Beragam	290
	Public Relations Nonprofit	294
Kasus Mini Etika Public Relations	Kontroversi Mengenai Pernikahan Sesama Jenis	295
Di Luar Garis	13 Aturan bagi Para Radikal	298
Kata Terakhir		298
	Pembuka Diskusi	299
Literatur Pilihan	Rules for Radicals: A Practical Primer for Realistic Radicals	299
Studi Kasus	Bungkamnya Sang Singa	299
Dari Posisi Puncak	Sebuah Wawancara dengan Mike Paul	302
	Perpustakaan Public Relations	303

Bab 14

Hubungan Konsumen Internasional 304

	Kelas Konsumen di Seluruh Dunia	305
	Tujuan Hubungan Konsumen	306
	Media yang Dihasilkan oleh Konsumen	307
	Menangani Keluhan Konsumen	308
Kasus Mini Etika Public Relations	"Twagedi" Mesir Kenneth Cole	309

Kebijakan Terkait Konsumen	310
Beroperasi di Seluruh Dunia	311
Aktifis Konsumen di Internet	312
Perusahaan Memahami Anda	313
Di Luar Garis Berpikir secara Multilingual—Atau...	314
Di Luar Garis Perbaiki Bahasa Inggrismu—Atau...	314
Kata Terakhir	316
Pembuka Diskusi	316
Literatur Pilihan Business As Usual	316
Studi Kasus Linsanity	317
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Kathy Bloomgarden	318
Perpustakaan Public Relations	320

Bagian IV Eksekusi

Bagian IV	Penulisan Public Relations	321
	Penulisan untuk Dibaca dan Didengar	322
	Dasar-Dasar Penulisan	323
	Di Luar Garis Penulis Public Relations Terbaik Sepanjang Masa	324
	Rumus Keterbacaan Flesch	325
	Di Luar Garis Mimpi Terburuk Churchill	325
	Keindahan Piramida Terbalik	326
	Rilis Berita	326
	Nilai Berita dari Rilis Berita	329
	Di Luar Garis Menulis Rilis	329
	Konten Rilis Berita	330
	Inti dari Rilis Berita	330
	Kasus Mini Etika Public Relations Tweet Rilis yang Buruk	331
	Di Luar Garis Istilah Tabu pada Rilis Berita	332
	Gaya Rilis Berita	332
	Rilis Sosial Media	333
	Menulis Rilis untuk Publikasi Internet	334
	Pentingnya Penyuntingan	335
	Di Luar Garis Bahasa Twitter	335
	Kata Terakhir	336
	Pembuka Diskusi	336
	Literatur Pilihan The Public Relations Writer's Handbook, 2nd Edition	336
	Studi Kasus Rilis Berita The Raina, Inc.	337

Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Chuck Suits	338
Perpustakaan Public Relations	339

Bab 16

Komunikasi Pemasaran Terintegrasi 341

Public Relations vs. Pemasaran vs. Iklan	342
Publisitas Produk	343
Dukungan Promosi Pihak Ketiga	344
Membangun Sebuah Merek	345
Di Luar Garis Merek Olahraga #1 Dunia	347
Iklan Public Relations	348
Pemasaran Terintegrasi Tradisional	349
Pemasaran Terintegrasi pada Abad Ke-21	351
Infomercial	352
Kasus Mini Etika Public Relations Promosi Morning Joe	353
Buzz Marketing	354
Namakan Sendiri	354
Kata Terakhir	355
Pembuka Diskusi	355
Literatur Pilihan Strategic Integrated Marketing Communications	356
Studi Kasus Menghidupkan Kembali Citra Vick	356
Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan Tadd Schwartz	358
Perpustakaan Public Relations	359

Bab 17

Manajemen Krisis 360

Krisis yang Memasuki Masyarakat	361
Manajemen Isu	363
Komunikasi Risiko dan Pemetaan Pesan	364
Tanda-Tanda dari Sebuah Krisis	364
Perencanaan Saat Krisis	366
Kasus Mini Etika Public Relations Public Relations Cermat Kobe Bryant Kembali Menyelamatkannya	367
Berkomunikasi Saat Krisis	368
Menghadapi Media	368
Di Luar Garis Ketika Bungkam dan Berbicara Sama-Sama Berujung Bencana	369
Manajemen Krisis Media Sosial	370
Kata Terakhir	371
Pembuka Diskusi	371
Literatur Pilihan Crisis Management in the New Strategy Landscape	372

Kata

Studi Kasus Krisis Kapal Pesiar Carnival 372

**Dari Posisi Puncak Sebuah Wawancara dengan John
Stauber** 375

Perpustakaan Public Relations 376

Bab 18

Merencanakan Karier 377

Public Relations di saat Buruknya Kondisi Ekonomi 378

Mendapatkan Batu Loncatan 379

Mencari Pekerjaan 380

Menyusun CV 381

**Di Luar Garis Referensi Online untuk Pekerjaan Public
Relations** 382

Mempersiapkan Diri untuk Wawancara Kerja 383

Memastikan Kesuksesan di Bidang Public Relations 384

Di Luar Garis Jangan Berani . . . 386

Di Luar Garis Orang Tua dan Kursi 386

Kata Terakhir 387

Pembuka Diskusi 388

**Literatur Pilihan Ready to Launch: The PR Couture Guide to
Breaking into Fashion PR** 388

**Dari Posisi Puncak Kata-Kata Pamungkas bagi Si Cerdas
(Mahasiswa): Sebuah Wawancara dengan
Bill Heyman** 388

Perpustakaan Public Relations 390

Catatan Akhir 391

Indeks 402

