

ABSTRAK

Penerapan *Excellence Communication Theory* Pada Bidang Kehumasan Lembaga Penyiaran RRI Yogyakarta Dalam Menjalankan Kinerjanya

Oleh :

Niken Trie Regina 190710018

Excellence Communication sangat penting dalam menentukan fungsi Humas yang ideal, di mana Humas memiliki kemampuan untuk mengelola strategi dan menjalankan komunikasi yang dinamis antara organisasi dengan publiknya, baik yang berada di internal maupun eksternal. Peran Humas yang ideal akan mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana peran Humas di RRI Yogyakarta telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *Excellence Communication* yang dikembangkan oleh James Grunig dalam *Excellence Theory*. *Excellence Communication* terdiri dari tiga bulatan yang saling berkaitan yaitu *Knowledge Core*, *Shared Expectation*, dan *Participative Culture*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Excellence Communication* sudah diterapkan di Humas RRI namun memang belum sepenuhnya sempurna. Pada aspek *Knowledge Core* Humas RRI telah memenuhi seluruh aspek tersebut yakni pengetahuan untuk menjalankan peran manajerial, dan komunikasi dua arah. Pada peran manajerial Humas menjalankan pengetahuan untuk melakukan riset, manajemen strategis dan operasional, pengetahuan negosiasi, persuasi, dan *public informatif*. Kemudian selain menjalankan peran manajerial Humas RRI juga melakukan komunikasi dua arah, yakni komunikasi simetris dan komunikasi asimetris. Komunikasi dua arah tersebut dilakukan tergantung pada keadaan dan situasi yang sedang terjadi di lembaga RRI. Aspek kedua yang dijalankan oleh Humas RRI yaitu *Shared Expectation* atau harapan bersama dengan koalisi dominan. Pada aspek ini, terdapat empat poin yang menjadi pendukung terhadap penerapan *Excellence Communication* yakni, penghargaan yang diberikan koalisi dominan terhadap komunikator, dukungan yang diberikan koalisi dominan terhadap komunikasi, kontribusi Humas terhadap perencanaan strategis, dan pelaksanaan komunikasi dua arah. Aspek terakhir yang mendukung implementasi *Excellence Communication* yaitu *Participative Culture*, yakni budaya organisasi partisipatif yang harus dilakukan di sebuah organisasi atau perusahaan. Peneliti menyarankan kepada pihak RRI Yogyakarta untuk meningkatkan jumlah sumber daya manusia, terutama pada bidang Humas, karena masih terdapat karyawan yang merangkap pekerjaannya akibat kurangnya sumber daya manusia.

Kata Kunci : *Humas, Excellence Communication, Knowledge Core, Shared Expectation, Participative Culture*

ABSTRACT

Application of Excellence Communication Theory In The Public Relations Sector Of The RRI Yogyakarta Broadcasting Institution in Carrying Out Its Performance

By :

Niken Trie Regina 190710018

Excellence Communication is very important in determining the ideal Public Relations function, where Public Relations has the ability to manage strategy and carry out dynamic communication between the organization and its public, both internal and external. The ideal role of Public Relations will support the organization in achieving organizational goals and success. The purpose of this research is to see to what extent the role of Public Relations at RRI Yogyakarta has implemented the principles of Excellence Communication. Excellence Communication consists of three interrelated circles, namely Knowledge Core, Shared Expection, and Participative Culture. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this research show that Excellence Communication has been implemented in RRI Public Relations but is not completely perfect. In the Knowledge Core aspect, RRI Public Relations has fulfilled all these aspects, namely Knowledge to carry out managerial roles, and two way communication. In the managerial role, Public Relations carries out knowledge for conducting research, strategic and operational management, knowledge of negotiation, persuasion and public information. Then, apart from carrying out the managerial role, RRI Public Relations also carries out two way communication, namely symmetrical communication and asymmetrical communication. This two way communication is carried out depending on the circumstances and situations currently occurring at the RRI institution. The second aspect carried out by RRI Public Relations is Shared Expectation or shared expectations with the dominant coalition. In this aspect, there are four points that support the implementation of Excellence Communication, namely, the awards given by the dominant coalition to communications, the support given by the dominant coalition to the communication, the contribution of Public Relations to strategic planning, and the implementation of two way communication. The final aspect that supports the implementation of Excellence Communication is Participative Culture, namely a participatory organizational culture that must be implemented in a organization or company. Researchers suggest to RRI Yogyakarta to increase the number of human resources, especially in the field of Public Relations, because there are still employees who hold concurrent jobs due to a lack of human resources.

Keywords : *Public Relations, Excellence Communication, Knowledge Core, Shared Expectation, Participative Culture*