

ABSTRAK

Nova Sulistyani: Strategi Komunikasi Humas Media Cetak Pikiran Rakyat Dalam Mempertahankan Kepercayaan Publik di Era Digital

Media cetak di Indonesia menghadapi tantangan besar akibat pergeseran perilaku konsumsi informasi masyarakat dari media konvensional menuju platform digital yang lebih cepat dan dinamis. Di tengah kondisi tersebut, Pikiran Rakyat sebagai media cetak tertua di Jawa Barat tetap mempertahankan eksistensi media cetaknya, menjadikan strategi komunikasi humasnya sebagai faktor krusial dalam mempertahankan kepercayaan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi Humas Media Cetak Pikiran Rakyat dalam mempertahankan kepercayaan publik di era digital. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan Konsep Kepercayaan dari Stephen P. Robbins yang mencakup lima dimensi, yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, kesetiaan, dan keterbukaan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat informan yang menjalankan fungsi kehumasan di Pikiran Rakyat, observasi terhadap akun media sosial Instagram resmi Pikiran Rakyat. Temuan menunjukkan bahwa Humas Pikiran Rakyat mempertahankan kepercayaan publik melalui lima strategi yang saling menopang.

Integritas dibangun melalui konsistensi kualitas pemberitaan dan Penerapan slogan sebagai nilai yang dijunjung. Kompetensi dibuktikan melalui hubungan eksternal, pemanfaatan media digital dan inovasi kolaborasi. Konsistensi dijaga melalui aktivitas monitoring secara berkala sebagai bentuk evaluasi untuk memastikan komunikasi yang dibangun tetap relevan dengan kebutuhan dan ekspektasi publik dari waktu ke waktu. Kesetiaan diwujudkan melalui keberpihakan kepada publik. Keterbukaan diterapkan melalui transparansi informasi, penerimaan kritik, dan komunikasi interaktif di berbagai platform.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi Humas Pikiran Rakyat dijalankan secara konsisten, membuktikan bahwa kepercayaan publik tidak dibangun secara instan melainkan melalui proses komunikasi yang terencana, konsisten, dan berorientasi pada kepentingan publik jangka panjang.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas Pikiran Rakyat, Kepercayaan Publik

ABSTRACT

Nova Sulistyani: *Communication Strategy of Public Relations at Pikiran Rakyat Print Media in Maintaining Public Trust in the Digital Era*

Print media in Indonesia faces significant challenges due to a shift in public information consumption behavior from conventional media to faster and more dynamic digital platforms. Amid these conditions, Pikiran Rakyat, as the oldest print media in West Java, continues to maintain the existence of its print edition, making its public relations communication strategy a crucial factor in sustaining public trust.

This study aims to describe the communication strategy of Pikiran Rakyat's Public Relations in maintaining public trust in the digital era. The approach used in this study is descriptive qualitative. The researcher employs the Trust Concept by Stephen P. Robbins, which encompasses five dimensions: integrity, competence, consistency, loyalty, and openness.

Data were collected through in-depth interviews with four informants who carry out public relations functions at Pikiran Rakyat, observation of Pikiran Rakyat's official Instagram account. The findings indicate that Pikiran Rakyat's Public Relations maintains public trust through five mutually reinforcing strategies.

Integrity was established through the consistent quality of news reporting and the implementation of the organization's slogan as a guiding value. Competence was demonstrated through external relations, the utilization of digital media, and collaborative innovation. Consistency was maintained through regular monitoring activities as an evaluation process to ensure that communication remained relevant to the evolving needs and expectations of the public. Loyalty was reflected in the organization's commitment to prioritizing the public interest. Openness was implemented through information transparency, receptiveness to public feedback, and interactive communication across various platforms.

Overall, Pikiran Rakyat's Public Relations communication strategy is carried out consistently, proving that public trust is not built instantly but rather through a planned, consistent, and long-term public-oriented communication process.

Keywords: *Communication Strategy, Public Relation of Pikiran Rakyat, Public Trust*