



# REACTIVE PUBLIC RELATIONS STRATEGIES

Presented By  
FATHIYA NUR RAHMI, M.I.KOM  
fathiya.rahmi@upj.ac.id

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA





# TODAY'S AGENDA

- Mempelajari jenis-jenis respon dalam strategi PR.

# CAPAIAN PEMBELAJARAN

- Mahasiswa mampu menganalisis respon dalam strategi PR.

# TUJUAN RESPON DALAM STRATEGI PR



- Mendapatkan pemahaman publik terkait dengan kondisi yang dialami organisasi.
- Mempertahankan dan memulihkan reputasi organisasi akibat sebuah krisis.
- Membangun kembali kepercayaan publik dan memperoleh dukungan dari publik organisasi.



The background of the slide features a top-down view of a lined notebook with a silver pen resting on it. A solid blue rectangle is positioned in the upper left corner of the notebook page.

# JENIS-JENIS REACTIVE STRATEGY

Reactive Strategy 1: Pre-emptive Action  
Reactive Strategy 2: Offensive Response  
Reactive Strategy 3: Defensive Response  
Reactive Strategy 4: Diversion Response  
Reactive Strategy 5: Vocal Commiseration  
Reactive Strategy 6: Rectifying Behavior  
Reactive Strategy 7: Deliberate Inaction

# Reactive Strategy 1: Pre-emptive Action

- Strategi yang bersifat pencegahan krisis.
- Strategi ini dilakukan organisasi sebelum pihak oposisi melakukan serangan / tuduhan.
- Contoh situasi: Sebuah perusahaan yang memproduksi minuman kesehatan yang mengklaim dapat menurunkan berat badan dalam waktu singkat, sadar jika produknya akan menimbulkan kontroversi. Sehingga sebelum hal tsb terjadi, perusahaan membuat berbagai rilis terkait dengan isu tersebut.



# Reactive Strategy 2: Offensive Response

*Strategi yang dilakukan untuk terkait dengan adanya “serangan” pada organisasi.*

Strategi yang bertujuan untuk meyakinkan publik jika ada pihak ketiga yang berusaha merusak reputasi organisasi. Gunakan pendekatan ini jika memang memiliki bukti yang kuat, sehingga tidak terkesan melebih-lebihkan masalah.





# Reactive Strategy 3: Defensive Response

- **DENIAL:** Melakukan sanggahan / penyangkalan terhadap kejadian yang menimpa organisasi.
- **EXCUSE:** Melalui strategi ini, organisasi juga dapat memberikan fakta jika masalah yang terjadi bisa dikarenakan oleh faktor yang tidak terkendali (seperti cuaca, kondisi alam sekitar perusahaan). Contoh: dalam kecelakaan pesawat, perusahaan maskapai perenbangan menjelaskan hal tsb terjadi karena kondisi cuaca.
- **JUSTIFICATION:** Organisasi mengakui bahwa organisasi turut andil dalam sebuah situasi, namun untuk alasan yang baik

# Reactive Strategy 4: Diversionary Response



- **CONCESSION:** Organisasi mencoba untuk membangun kembali hubungan dengan publik melalui memberikan kebutuhan publik tersebut. Contoh: D&G pernah mengalami krisis karena sebuah kampanye di China, selanjutnya melakukan pameran produk musim dingin bertema oriental sesuai dengan target publiknya.
- **INGRATIATION:** Strategi yang dilakukan untuk mengalihkan isu publik terhadap organisasi. Contoh memberikan kompensasi terhadap klien yang merasa dirugikan dengan kebijakan organisasi.



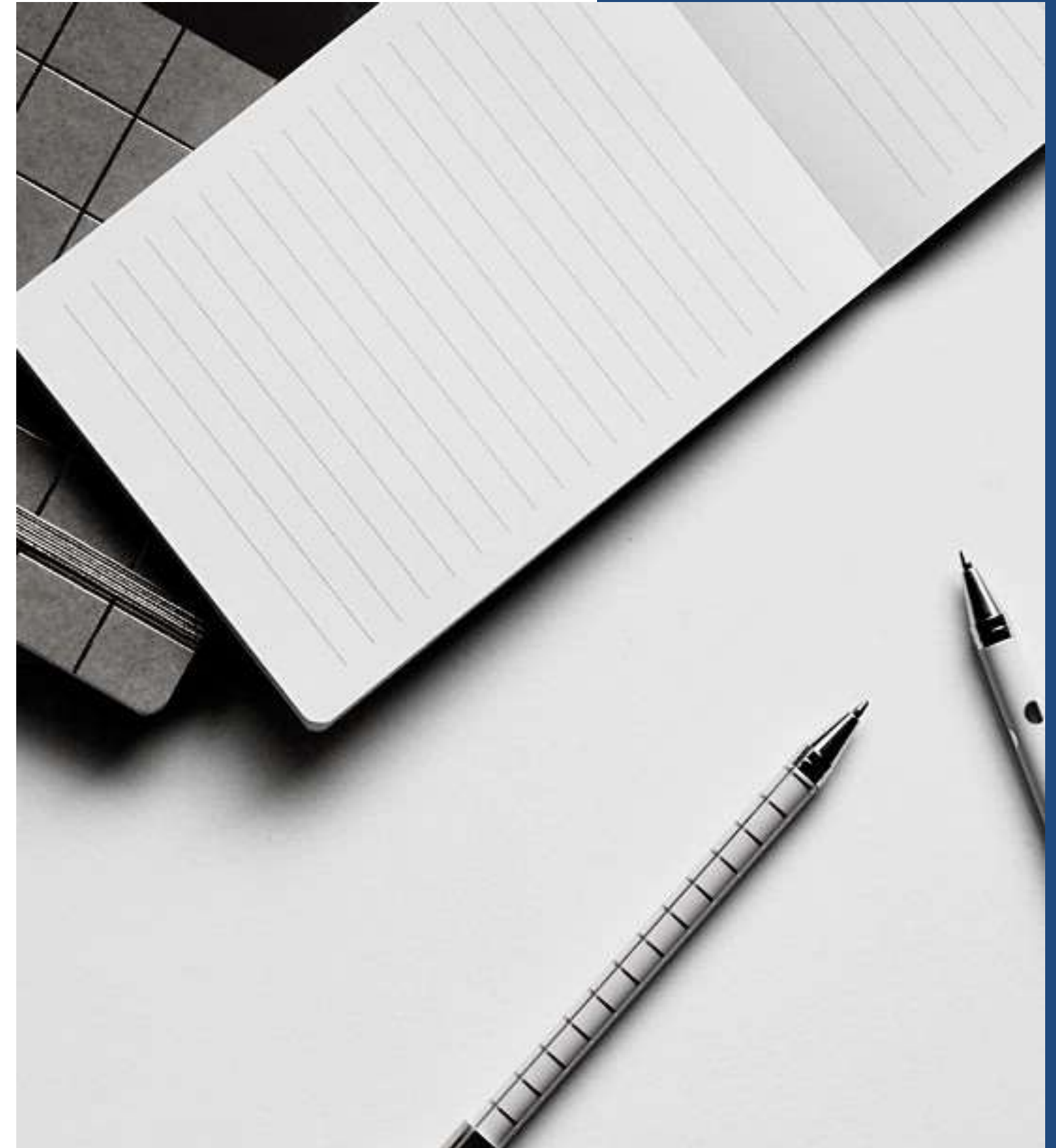
# Reactive Strategy 5: Vocal Commiseration

- **CONCERN:** Menunjukkan empati terhadap isu yang sama dengan masalah organisasi. Contoh: Garuda Indonesia meluncurkan pesawat dengan design masker di bagian depan pesawat. Hal ini dilakukan setelah sebelumnya mengalami kritik karena kampanye “lepas masker” oleh para staff Garuda.
- **CONDOLENCE:** Bentuk rasa simpati yang lebih formal terkait dengan masalah organisasi. Contoh: CEO AirAsia menunjukkan rasa belasungkawa yang mendalam atas kejadian kecelakaan pesawat AirAsia pada tahun 2014.
- **REGRET:** Menungkapkan rasa penyesalan terhadap atas kejadian tertentu.
- **APOLOGI:** Permintaan maaf terkait masalah yang terjadi pada publik.



# Reactive Strategy 6: Rectifying Behavior

- Investigation: memperbaiki perilaku yang dijanjikan organisasi.
- Corrective Action: mengambil langkah-langkah untuk mengatasi masalah, memperbaiki kerusakan dan / atau mencegah terulangnya kembali.
- Restitution: melayani kepentingan bersama organisasi dan publiknya. Ini melibatkan menebus kesalahan dengan memberikan kompensasi kepada korban atau memulihkan situasi ke kondisi sebelumnya.



# Reactive Strategy 7: Deliberate Inaction



- **SILENCE:** Strategi yang mengutamakan rasa kesabaran dan ketenangan. Dengan tidak merespons untuk kritik, sebuah organisasi mungkin dapat mempersingkat situasi krisis. Jika organisasi melakukan strategi ini bukan karena rasa bersalah atau malu, melainkan karena adanya tujuan yang lebih utama seperti rasa simpati untuk publik, penghormatan terhadap privasi atau pertimbangan mulia lainnya.



*Reactive Strategy sama pentingnya dengan Proactive Strategy, yang dapat digunakan sebagai antisipasi dari dampak pelaksanaan program komunikasi organisasi.*

**THANK YOU  
ANY QUESTIONS?**