

STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL GBK DALAM MENDORONG KARYAWAN SEBAGAI REPRESENTASI CITRA ORGANISASI

Chilal Havli¹, Hayati Nufus Haryanto², Aries Mey Agiel³, Lakeisha Javier Mauna⁴, Hayu Lusianawati⁵
Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid, Jakarta
E-mail: *hayu_lusianawati@usahid.ac.id⁵

ABSTRAK

Komunikasi internal merupakan salah satu fungsi strategis Public Relations (PR) dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam organisasi publik, komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam membangun pemahaman, sikap, dan perilaku karyawan agar selaras dengan visi dan nilai organisasi. Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) sebagai badan layanan umum memiliki kebutuhan akan komunikasi internal yang terstruktur guna menciptakan sumber daya manusia yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi internal Public Relations dalam membentuk karyawan sebagai ambassador organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan mengkaji berbagai jurnal ilmiah dan referensi yang relevan dengan topik komunikasi internal dan Public Relations. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang berjalan efektif mampu meningkatkan keterlibatan, loyalitas, serta komitmen karyawan, sehingga karyawan dapat merepresentasikan citra positif organisasi kepada publik. Dengan demikian, komunikasi internal menjadi elemen penting dalam strategi Public Relations untuk membangun citra dan reputasi organisasi secara berkelanjutan.

Kata kunci

Komunikasi Internal, Public Relations, Karyawan, Ambassador Organisasi, PPKGBK

ABSTRACT

Internal communication is a strategic function of Public Relations (PR) in supporting the achievement of organizational goals. In public organizations, effective internal communication plays an important role in shaping employees' understanding, attitudes, and behaviors in line with the organization's vision and values. The Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK), as a public service agency, requires structured internal communication to develop professional human resources oriented toward public service. This study aims to analyze the role of internal communication in Public Relations in shaping employees as organizational ambassadors. The research method used is a literature review by examining relevant academic journals and references related to internal communication and Public Relations. The findings indicate that effective internal communication enhances employee engagement, loyalty, and commitment, enabling employees to represent a positive organizational image to the public. Therefore, internal communication is a crucial element in Public Relations strategies to build sustainable organizational image and reputation.

Keywords

Internal Communication, Public Relations, Employees, Organizational Ambassador, PPKGBK

1. PENDAHULUAN

Peran Public Relations (PR) dalam organisasi tidak hanya terbatas pada aktivitas komunikasi eksternal, tetapi juga mencakup pengelolaan komunikasi internal yang strategis. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal merupakan fondasi penting dalam membangun citra dan reputasi organisasi, karena karyawan menjadi aktor utama yang merepresentasikan nilai dan identitas organisasi kepada publik (Rahmi, 2023; Wibowo, 2024). Dalam konteks organisasi publik, peran ini menjadi semakin krusial karena kualitas pelayanan dan perilaku aparatur secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat.

Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) sebagai satuan kerja Badan Layanan Umum (BLU) di bawah Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia memiliki tanggung jawab strategis dalam mengelola kawasan Gelora Bung Karno (GBK) sebagai ruang publik nasional. Kawasan GBK tidak hanya berfungsi sebagai pusat olahraga, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial, kegiatan budaya, dan event nasional maupun internasional. Tingginya intensitas interaksi antara karyawan PPKGBK dengan masyarakat menjadikan aspek komunikasi dan pelayanan sebagai faktor penentu citra organisasi.

Berbagai kajian menyebutkan bahwa citra organisasi tidak terbentuk secara instan melalui pesan promosi semata, melainkan melalui pengalaman langsung publik dalam berinteraksi dengan organisasi (Naluri Edukasi, 2023; Untar Journal, 2024). Dalam hal ini, karyawan berperan sebagai ujung tombak komunikasi organisasi. Sikap, tutur kata, dan perilaku karyawan dalam memberikan layanan akan membentuk penilaian publik terhadap organisasi secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap visi, misi, dan nilai organisasi, sehingga mendorong keterlibatan dan loyalitas karyawan (Afida, 2022; Sosains, 2023). Karyawan yang memiliki pemahaman yang baik cenderung bertindak selaras dengan citra yang ingin dibangun organisasi dan berfungsi sebagai *employees as ambassadors*. Sebaliknya, lemahnya komunikasi internal dapat menimbulkan ketidaksamaan persepsi, rendahnya keterlibatan karyawan, serta inkonsistensi perilaku yang berdampak negatif terhadap citra organisasi.

Dalam konteks manajemen humas, strategi komunikasi internal menjadi instrumen penting untuk menyelaraskan pesan organisasi dengan perilaku karyawan. Humas berperan sebagai pengelola arus informasi internal, fasilitator komunikasi dua arah, serta penjaga konsistensi nilai organisasi (Wibowo, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan pembentukan citra organisasi sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kebijakan manajemen dan implementasi komunikasi internal yang efektif.

Sebagai organisasi publik dengan tingkat eksposur tinggi, PPKGBK menghadapi tantangan dalam memastikan seluruh karyawan memahami peran strategisnya sebagai representasi citra GBK. Oleh karena itu, kajian mengenai strategi komunikasi internal PPKGBK menjadi relevan untuk dilakukan, guna mengetahui bagaimana humas PPKGBK mengelola komunikasi internal dalam mendorong karyawan berperan aktif sebagai representasi citra organisasi. PPKGBK sebagai pengelola kawasan Gelora Bung Karno (GBK) memiliki karakteristik organisasi publik dengan tingkat interaksi masyarakat yang sangat tinggi. Setiap hari, karyawan PPKGBK berhadapan langsung dengan pengunjung, komunitas, mitra kerja, serta penyelenggara kegiatan. Kondisi ini menjadikan karyawan sebagai representasi langsung organisasi dalam membentuk persepsi publik terhadap

citra GBK. Namun, tingginya intensitas interaksi tersebut juga menghadirkan tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi citra organisasi.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi PPKGBK adalah belum meratanya pemahaman karyawan mengenai peran strategis mereka sebagai representasi citra organisasi. Dalam praktiknya, karyawan sering kali diposisikan sebatas pelaksana tugas operasional, tanpa disertai pemahaman yang komprehensif mengenai nilai, visi, dan citra organisasi yang ingin dibangun oleh PPKGBK. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan sikap dan perilaku pelayanan di lapangan.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan pengelolaan komunikasi internal PPKGBK. Komunikasi internal yang belum terstruktur secara optimal dapat menyebabkan ketidaksamaan informasi, keterlambatan penyampaian kebijakan, serta kurangnya ruang komunikasi dua arah antara manajemen dan karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa lemahnya komunikasi internal dapat berdampak pada rendahnya keterlibatan dan rasa memiliki karyawan terhadap organisasi.

Selain itu, latar belakang karyawan PPKGBK yang beragam, baik dari sisi pendidikan, fungsi kerja, maupun pengalaman kerja, menuntut adanya strategi komunikasi internal yang adaptif dan mudah dipahami. Tanpa strategi yang tepat, pesan-pesan organisasi berpotensi tidak tersampaikan secara utuh kepada seluruh karyawan, sehingga tujuan komunikasi internal tidak tercapai secara maksimal.

Permasalahan lain yang dapat diidentifikasi adalah peran humas PPKGBK dalam mengelola komunikasi internal. Humas memiliki tanggung jawab strategis sebagai penghubung antara kebijakan manajemen dan pelaksana di lapangan. Namun, apabila fungsi humas belum dimaksimalkan dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi komunikasi internal, maka upaya pembentukan citra organisasi melalui karyawan tidak akan berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan komunikasi internal PPKGBK tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga dengan proses internalisasi nilai organisasi dan pembentukan perilaku karyawan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai strategi komunikasi internal PPKGBK dalam mendorong karyawan sebagai representasi citra organisasi GBK.

Untuk memperjelas fokus penelitian, permasalahan tersebut dapat dirangkum sebagai berikut: (1)Tingginya intensitas interaksi publik di kawasan GBK menuntut karyawan PPKGBK untuk menampilkan perilaku yang konsisten dengan citra organisasi. (2)Belum meratanya pemahaman karyawan PPKGBK mengenai perannya sebagai representasi citra organisasi. (3)Komunikasi internal PPKGBK belum sepenuhnya terkelola secara strategis dan berkelanjutan. (4)Peran humas PPKGBK dalam mengelola komunikasi internal perlu dikaji lebih mendalam dalam konteks pembentukan citra organisasi publik.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memfokuskan kajian pada pengelolaan komunikasi internal PPKGBK dalam konteks pembentukan citra organisasi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) dalam mendorong karyawan sebagai representasi citra organisasi GBK? (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas komunikasi internal PPKGBK dalam membentuk pemahaman, sikap, dan perilaku karyawan sebagai duta organisasi? (3) Bagaimana peran humas PPKGBK dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi komunikasi internal agar selaras

dengan citra organisasi GBK? (4) Bagaimana keterkaitan antara komunikasi internal PPKGBK dan pembentukan citra organisasi GBK di mata publik?

Tujuan Umum Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) dalam mendorong karyawan sebagai representasi citra organisasi GBK. Tujuan Khusus Untuk mencapai tujuan umum tersebut, penelitian ini memiliki beberapa tujuan khusus, yaitu: (1) Mengidentifikasi bentuk, pola, dan saluran komunikasi internal yang digunakan oleh PPKGBK dalam menyampaikan nilai, visi, dan kebijakan organisasi kepada karyawan. (2) Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi internal PPKGBK dalam membentuk pemahaman dan perilaku karyawan sebagai duta organisasi. (3) Mengkaji peran humas PPKGBK dalam merancang, mengelola, dan mengevaluasi strategi komunikasi internal yang mendukung pembentukan citra organisasi. (4) Menjelaskan keterkaitan antara komunikasi internal PPKGBK dan pembentukan citra organisasi GBK sebagai organisasi publik di mata masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, makna, dan dinamika strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) dalam mendorong karyawan sebagai representasi citra organisasi. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali realitas komunikasi organisasi secara menyeluruh sesuai dengan konteks organisasi publik. Pendekatan ini relevan dengan kajian public relations dan komunikasi internal yang menempatkan komunikasi sebagai proses strategis dalam membangun citra dan reputasi organisasi. Sejumlah penelitian menyebutkan bahwa citra organisasi tidak hanya dibentuk melalui komunikasi eksternal, tetapi juga melalui pemahaman, sikap, dan perilaku karyawan sebagai publik internal. Oleh karena itu, strategi komunikasi internal perlu dianalisis melalui pengalaman, persepsi, serta praktik komunikasi para pelaku organisasi.

Objek dan Subjek Penelitian adalah strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) dalam mendorong karyawan sebagai representasi citra organisasi GBK. Fokus penelitian mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi internal yang dikelola oleh humas PPKGBK serta keterkaitannya dengan pembentukan citra organisasi publik.

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses komunikasi internal PPKGBK. Subjek penelitian meliputi humas PPKGBK, pimpinan atau pejabat terkait, serta karyawan PPKGBK yang berinteraksi langsung dengan publik di kawasan Gelora Bung Karno. Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan informan dalam pelaksanaan komunikasi internal dan pembentukan citra organisasi.

Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka (library research). Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan untuk memperoleh data dan landasan teoritis terkait public relations, komunikasi internal, strategi komunikasi, peran karyawan sebagai representasi citra organisasi, serta pembentukan citra organisasi publik.

Studi pustaka dilakukan melalui penelusuran buku ilmiah, jurnal nasional dan internasional, artikel penelitian, laporan penelitian, skripsi, tesis, serta publikasi ilmiah

lainnya yang kredibel. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk memahami konsep dan teori public relations, komunikasi internal, serta temuan penelitian terdahulu yang membahas hubungan komunikasi internal dengan citra dan reputasi organisasi, sebagaimana dibahas dalam penelitian Rahmi (2023), Wibowo (2024), Afida (2022), dan Sosains (2023).

Melalui teknik studi pustaka, peneliti memperoleh data sekunder yang digunakan untuk menganalisis secara konseptual strategi komunikasi internal Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK). Teknik ini dipandang relevan karena penelitian berfokus pada kajian teoritis dan analisis mendalam terhadap konsep serta temuan ilmiah yang telah ada, sehingga mampu memperkuat kerangka pemikiran dan kesimpulan penelitian secara sistematis dan akademis.

Teknik Analisis Data Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis isi (content analysis). Analisis data dilakukan terhadap berbagai sumber pustaka yang telah dikumpulkan, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, skripsi, tesis, dan publikasi ilmiah lainnya yang relevan dengan topik komunikasi internal dan public relations.

Tahapan analisis data dimulai dengan mengidentifikasi dan mengklasifikasikan data berdasarkan tema-tema penelitian, seperti strategi komunikasi internal, peran humas, karyawan sebagai representasi citra organisasi, serta pembentukan citra organisasi publik. Selanjutnya, data dianalisis dengan cara membandingkan, menginterpretasikan, dan mensintesis temuan-temuan dari berbagai sumber pustaka untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif.

Hasil analisis data kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis dan terstruktur. Teknik analisis ini digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara konsep, teori, dan temuan penelitian terdahulu dengan fokus penelitian, sehingga dapat ditarik kesimpulan secara logis dan akademis mengenai strategi komunikasi internal Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) dalam mendorong karyawan sebagai representasi citra organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi internal di Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) dilaksanakan melalui berbagai saluran formal dan informal. Saluran formal meliputi rapat koordinasi, surat edaran, grup komunikasi resmi berbasis aplikasi pesan instan, serta sosialisasi kebijakan oleh pimpinan unit kerja. Sementara itu, komunikasi informal terjadi melalui interaksi sehari-hari antarpegawai dan koordinasi langsung di lapangan.

Komunikasi internal tidak hanya difokuskan pada penyampaian informasi operasional, tetapi juga mencakup penyampaian kebijakan pelayanan, etika kerja, serta nilai-nilai organisasi yang berkaitan dengan citra GBK sebagai ruang publik nasional. Namun, efektivitas penyampaian pesan masih dipengaruhi oleh perbedaan fungsi kerja, tingkat jabatan, serta intensitas keterlibatan karyawan dalam forum komunikasi resmi. Strategi Komunikasi Internal PPKGBK dalam Mendorong Karyawan sebagai Representasi Citra Organisasi

Menjawab rumusan masalah pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi internal PPKGBK dilakukan melalui beberapa pendekatan utama, yaitu: (1) Sosialisasi Nilai dan Kebijakan Pelayanan PPKGBK secara rutin melakukan sosialisasi terkait standar pelayanan, tata tertib kawasan, serta etika pelayanan kepada pengunjung. Sosialisasi ini dilakukan melalui briefing, rapat unit, dan penyampaian langsung oleh

atasan kepada staf. Strategi ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman karyawan mengenai perilaku yang diharapkan saat berinteraksi dengan publik. (2) Pendekatan Struktural melalui Pimpinan unit kerja berperan sebagai perpanjangan tangan manajemen dalam menyampaikan pesan organisasi. Informasi dari humas atau manajemen pusat biasanya diteruskan kepada karyawan melalui kepala unit masing-masing. Pola ini menunjukkan bahwa komunikasi internal PPKGBK bersifat hierarkis namun tetap mengandalkan komunikasi interpersonal di tingkat unit kerja. (3) Penguatan Identitas Organisasi Strategi lain yang digunakan adalah penguatan identitas GBK sebagai ikon nasional melalui penyampaian pesan-pesan kebanggaan institusional, baik dalam kegiatan internal maupun saat pelaksanaan event besar. Hal ini bertujuan menumbuhkan rasa memiliki karyawan terhadap kawasan GBK sehingga mendorong mereka untuk menjaga citra organisasi dalam setiap interaksi dengan publik.

Strategi-strategi tersebut menunjukkan bahwa PPKGBK telah berupaya menempatkan karyawan sebagai bagian penting dalam pembentukan citra organisasi, meskipun pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan agar lebih merata dan konsisten di seluruh lini kerja.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Komunikasi Internal PPKGBK Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi internal PPKGBK dalam membentuk pemahaman dan perilaku karyawan sebagai representasi citra organisasi, yaitu: (1) Latar Belakang dan Karakteristik Karyawan perbedaan tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta fungsi pekerjaan menyebabkan tingkat pemahaman karyawan terhadap pesan organisasi tidak selalu sama. Karyawan yang sering berinteraksi langsung dengan publik cenderung lebih memahami pentingnya citra organisasi dibandingkan karyawan yang bekerja di belakang layar. (2) Kejelasan Pesan dan Konsistensi Informasi efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh kejelasan pesan yang disampaikan serta konsistensi antarunit kerja. Ketika terdapat perbedaan interpretasi kebijakan, hal ini dapat berdampak pada perbedaan sikap pelayanan di lapangan. (3) Intensitas Komunikasi Dua Arah Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang untuk umpan balik dari karyawan masih terbatas pada forum tertentu. Padahal, komunikasi dua arah sangat penting untuk mengetahui kendala di lapangan serta memastikan pesan organisasi benar-benar dipahami dan diterapkan. (4) Dukungan Manajemen Komitmen pimpinan dalam menegaskan pentingnya peran karyawan sebagai representasi citra organisasi menjadi faktor kunci. Ketika pimpinan aktif memberikan contoh perilaku pelayanan yang baik, karyawan cenderung lebih terdorong untuk menyesuaikan sikap dan perilakunya.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal tidak hanya bergantung pada saluran komunikasi, tetapi juga pada aspek psikologis, struktural, dan budaya organisasi.

Peran Humas PPKGBK dalam Pengelolaan Komunikasi Internal menjawab rumusan masalah ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa humas PPKGBK memiliki peran strategis dalam merancang pesan komunikasi internal yang berkaitan dengan citra organisasi, standar pelayanan, serta penyampaian kebijakan kepada karyawan. (1) Peran Perencanaan Humas terlibat dalam penyusunan materi komunikasi internal, terutama yang berkaitan dengan kampanye citra, event besar, serta kebijakan pelayanan publik. Materi ini kemudian disampaikan melalui pimpinan unit atau forum resmi organisasi. (2) Peran Implementasi dalam tahap pelaksanaan, humas bekerja sama dengan bagian lain untuk memastikan pesan organisasi tersampaikan, baik melalui media internal maupun kegiatan sosialisasi langsung. Namun, keterlibatan humas secara langsung dengan seluruh karyawan masih terbatas karena struktur organisasi yang berlapis. (3) Peran

Evaluasi komunikasi internal umumnya dilakukan secara tidak langsung melalui laporan unit kerja, keluhan masyarakat, serta pengamatan terhadap pelayanan di lapangan. Evaluasi yang bersifat sistematis dan terukur masih perlu ditingkatkan agar humas dapat menilai efektivitas strategi komunikasi secara lebih objektif. Dengan demikian, peran humas sudah terlihat dalam pengelolaan komunikasi internal, tetapi masih lebih dominan pada fungsi informatif dibandingkan fungsi strategis dan evaluatif.

4. KESIMPULAN

Strategi komunikasi internal di Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK) telah dijalankan melalui sosialisasi nilai-nilai organisasi, pendekatan struktural melalui pimpinan unit, dan penguatan identitas institusional untuk mendorong karyawan berperan sebagai representasi citra organisasi. Meskipun berbagai saluran formal dan informal telah digunakan, efektivitasnya masih terhambat oleh keberagaman latar belakang karyawan, berkurangnya ruang komunikasi dua arah, serta belum meratanya pemahaman strategi mengenai peran karyawan sebagai duta organisasi. Peran Humas PPKGBK dalam proses ini terpantau masih dominan pada fungsi informatif dan penyusunan materi komunikasi, namun belum maksimal pada tahap evaluasi yang sistematis dan strategis. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif merupakan fondasi utama dalam menyelaraskan perilaku karyawan dengan citra publik GBK, sehingga diperlukan informasi pengelolaan yang lebih konsisten dan dua arah agar seluruh lini pegawai dapat merepresentasikan nilai-nilai organisasi secara optimal kepada Masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aminah Miliani, Sindy Pramudita, Rosanti Rosanti, Galuh Febriyanti & Kartika Kartika. (2025). Corporate communication sebagai strategi utama dalam pengelolaan citra organisasi. COMTE: Journal of Sociology Research and Education. <https://naluriedukasi.com/index.php/comtejsre/article/view/177>
- Rahmi, D. A., & Nur Fitri, A. (2023). Peran public relations dalam membangun citra positif dan reputasi organisasi: tinjauan teoritis dan praktis. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. [https://www.researchgate.net/publication/376356291 PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DAN REPUTASI ORGANISASI TINJAUAN TEORETIS DAN PRAKTIS](https://www.researchgate.net/publication/376356291_PERAN_PUBLIC_RELATIONS_DALAM_MEMBANGUN_CITRA_POSITIF_DAN_REPUTASI_ORGANISASI_TINJAUAN_TEORETIS_DAN_PRAKTIS).
- Wibowo, B. L. (2025). Strategi public relations dalam pembentukan citra perusahaan: studi kasus pada PT Telkom Indonesia. [https://www.researchgate.net/publication/391007931 Strategi Public Relations dalam Pembentukan Citra Perusahaan Studi Kasus pada PT Telkom Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/391007931_Strategi_Public_Relations_dalam_Pembentukan_Citra_Perusahaan_Studi_Kasus_pada_PT_Telkom_Indonesia).
- Untar Journal. (2025). Analisis komunikasi organisasi dan citra publik. Jurnal Serina Sosial Humaniora, 1(3), 271–286. <https://journal.untar.ac.id/index.php/JSSH/article/view/28542>
- Afida, W. R. (2023). Strategi komunikasi humas pemerintah kabupaten Purbalingga dalam meningkatkan citra positif di masyarakat. Repository UIN Sunan Ampel Surabaya. (PDF) [https://repository.uinsaizu.ac.id/30541/1/WAFI%20RATUL%20AFIDA STRATEGI%20KOMUNIKASI%20HUMAS%20PEMERINTAH%20KABUPATEN%20PURBALINGGA](https://repository.uinsaizu.ac.id/30541/1/WAFI%20RATUL%20AFIDA_STRATEGI%20KOMUNIKASI%20HUMAS%20PEMERINTAH%20KABUPATEN%20PURBALINGGA)

[NGGA%20DALAM%20MENINGKATKAN%20CITRA%20POSITIF%20DI%20MASY
ARAKAT.pdf](#)

Sosains. (2023). Pengaruh komunikasi internal terhadap loyalitas dan sikap karyawan. Jurnal Sosains, 3(1), 12–21. (PDF)

<https://sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/698>

Wibowo, B. L., & Laksono. (2024). Strategi public relations dalam pembentukan citra perusahaan publik. (PDF)

https://www.researchgate.net/publication/391007931_Strategi_Public_Relations_dalam_Pembentukan_Citra_Perusahaan_Studi_Kasus_pada_PT_Telkom_Indonesia

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). Effective Public Relations (10th ed.). Pearson.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). Managing Public Relations. Holt, Rinehart & Winston.

Kriyantono, R. (2017). Teknik praktis riset komunikasi. Kencana.