

# PERHUBUNGAN AWAM DAN TEKNOLOGI BARU

JAMILAH HJ AHMAD

---

## ABSTRAK

*Profesional dalam bidang perhubungan awam dewasa ini berdepan dengan kemunculan saluran-saluran komunikasi baru yang mengagumkan. Alat-alat perantaraan yang berasaskan internet seperti blog, podcasts, talian video dan jaringan sosial memberi peluang kepada pengguna untuk menyuarakan pandangan. Saluran media tradisional tidak lagi menjadi saluran utama dalam penyebaran maklumat akibat pengaruh media dalam talian. Pengamal perhubungan awam perlu lebih bijak menggunakan komunikasi baru sebagai wadah menghadapi perubahan dalam penerimaan media sosial ini. Artikel ini secara terperinci membincangkan bagaimana teknologi baru dapat digunakan sebagai panduan oleh pengamal perhubungan awam untuk menjalinkan perhubungan yang positif; memberi maklum balas dan mengukur usaha yang dirancang untuk khalayak sasaran.*

*Kata kunci:* perhubungan awam, teknologi baru, internet, e-mel, blog.

## PERHUBUNGAN AWAM DAN TEKNOLOGI BARU

### *Perhubungan Awam*

Perhubungan awam ialah satu reputasi yang dijalinkan oleh pengamal perhubungan awam untuk menunjukkan hubungan yang positif dengan publik dalaman yang terdiri dari kumpulan atau individu yang mempunyai hubungan dengan organisasi samada pembekal; pengedar; pelanggan; pengguna; kerajaan; media; pelabur mahupun masyarakat awam (Hamdan, 1988).

Heath (2001) mendefinisikan perhubungan awam sebagai satu sains sosial untuk menganalisa dan meramal arah aliran; perunding nasihat kepada pihak majikan dan bertindak melaksanakan program yang terancang dan berterusan untuk kepentingan organisasi dan khalayak sasaran.

## ***Teknologi Baru***

Teknologi ialah objek dan aktiviti yang menggunakan pengetahuan sains untuk tujuan praktis dalam industri, pertanian, perubatan, perniagaan dan lain-lain. Teknologi dilihat sebagai satu kaedah menangani masalah teknikal dan maklumat teknologi yang berkaitan dengan pemerolehan, penyimpanan, pemprosesan dan penyebaran maklumat melalui penggunaan teknologi komputer dan telekomunikasi. Teknologi juga dilihat berasaskan kajian saintifik termaju penggunaan peralatan elektronik yang canggih (Dewan Bahasa, 2007).

Wanda (2001) telah mengkategorikan konsep teknologi baru iaitu sebagai alat menggantikan tenaga kerja manusia; alat produktiviti yang meningkatkan kerja serta memperluas pengetahuan individu dan institusi sosial dalam menjalani aktiviti sosial ekonomi serta alat pemprosesan meningkatkan informasi.

Teknologi pada abad ini berkembang dengan cepat, contohnya istilah Jalur Lebar Tanpa Wayar dan teknologi Generasi Ketiga (3G) adalah antara konsep baru dalam teknologi komunikasi yang masih belum dapat difahami secara menyeluruh. Kemajuan teknologi baru dilihat sebagai satu inovasi kepada pengamal perhubungan awam kerana, teknologi baru dapat membantu dalam semua aspek kerja untuk menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti (Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, 1991).

## **PERHUBUNGAN AWAM DAN TEKNOLOGI BARU**

Revolusi Perindustrian telah mengubah kemajuan manusia dalam bidang teknologi dan komunikasi pada hari ini. Ia bukan sahaja merombak tatacara perniagaan, malah mengubah keseluruhan konsep syarikat, organisasi, negara dan gaya hidup seharian sebagai contoh terdapat banyak aktiviti penggabungan mega melibatkan syarikat-syarikat gergasi yang menguasai pasaran dunia termasuklah industri kereta, tembakau, makanan, penerbangan, perubatan dan perbankan (Janal, 2000).

Satu lagi tanda tentang persekitaran yang pesat berubah ialah sempadan antara negara, industri dan produk yang semakin hari semakin kabur. Kuasa yang ada pada kerajaan semakin merosot kerana aliran maklumat dan kandungan tidak mudah ditapis oleh kerajaan (Renton, 1997). Hal yang sedemikian berlaku di Malaysia di mana laman web dan blog digunakan sebagai medium meraih undi, mencerna pendapat dan menzahirkan ideologi dan ketidakpuasan hati dan bagi pengamal perhubungan awam pula, internet kini adalah satu tempat luahan perasaan kepuasan serta ketidakpuasan hati publik terhadap organisasi.

Pasaran terbuka selepas Perang Dunia II dan perpecahan blok negara-negara timur terutamanya kejatuhan Berlin Wall menyebabkan kemajuan terutama inovasi teknologi dalam sektor komunikasi sepanjang tahun 80an dan bertambah baik dalam tahun 90an. Nama-nama seperti Bill Gates, Steve Jobs, Microsoft dan Internet seperti Yahoo dan Google menjadi faktor perniagaan terutamanya dalam kemajuan informasi dan teknologi komunikasi (ICT). Pengaruh mereka adalah besar dan masih berterusan (Wilcox, 2005).

Bagi pengamal perhubungan awam, realiti cabaran telah mengubah cara kerja dan cara komunikasi sepanjang menjalankan tugas mereka sebagai perhubungan awam. Jika dulu pengamal perhubungan awam berfungsi untuk melindungi organisasi daripada krisis negatif dan melindungi ketua mereka daripada pengasingan berita negatif kepada positif,

tetapi kini strategi komunikasi seperti pengiklanan dan penjenamaan yang aktif dalam perhubungan awam memainkan peranan yang penting sebagai contoh *Mobil Oil* yang telah membelanjakan berpuluh-puluh juta dolar untuk periklanan dan CIMB bank yang telah membelanjakan 70 juta untuk aktiviti penjenamaan.

Teknologi baru menyebabkan banyak strategi dan teknik perhubungan awam bergantung kepada alat media, jadi pengamal perhubungan awam perlu membuat satu kesesuaian memandangkan perubahan teknologi yang begitu pantas (Marlow, 1996). Sebagai contoh dalam awal 90-an, kepesatan industri komputer menyebabkan populariti dalam penggunaan internet bertambah dan secara langsung merubah cara pengamal perhubungan awam berurusan dengan publik dalaman dan luaran. Komputer banyak membantu pengamal perhubungan awam dalam menjalankan tugas harian mereka seperti memproses maklumat; menyimpan maklumat; mewujudkan dan menulis bahan baru. Melalui internet pula, penyebaran berita berlaku dengan cepat tanpa wujud pemisahan atau kekangan masa untuk mendapatkan maklumat dengan cepat. Globalisasi dilihat sebagai revolusi ilmu dan pengamal perhubungan awam kini perlu menyesuaikan diri kepada cabaran dunia teknologi dengan melibatkan diri dan menguasai peluang dalam mengatur aktiviti perhubungan awam.

Pengamal perhubungan awam perlu bersaing dengan kemajuan teknologi terbaru dalam komunikasi. Menurut White (1997), pengamal perhubungan awam hendaklah sentiasa bekerja di dalam batas teknologi terbuka manakala pembangunan teknologi dijadikan sebagai pemudah tugas mereka. Pengamal perhubungan awam juga perlu menggunakan taktik dan alat dalam teknologi baru ini yang telah dipertingkatkan. Antaranya seperti teknologi Sistem Pesanan Ringkas (SMS) dan Sistem Pesanan Multimedia (MMS); Personal Digital Assistant (PDA); Blue tooth; forum melalui internet seperti blog, membuat bantahan dalam web, forum komuniti internet dan Internet Phones (I-Phones).

Secara kesimpulannya penggunaan teknologi baru dapat mengubah aktiviti harian pengamal perhubungan awam antaranya dapat menyemak aduan daripada pelanggan dan memberi tindak balas dengan segera melalui e-mel, SMS atau MMS; membaca jaringan berita semasa dalam blog melalui internet; mengakses maklumat melalui intranet; menghantar berita melalui siaran akhbar secara talian; membuat panggilan atau menghubungi khalayak sasaran dengan menggunakan telefon atau menghantar e-mel; menghadiri mesyuarat dengan menggunakan teknologi melalui telesidang; menyiapkan laporan-laporan dengan menggunakan komputer dan menghantarkan kepada pihak yang bertanggungjawab serta menghubungi media untuk mewujudkan perhubungan yang positif.

## INTERNET DAN PERHUBUNGAN AWAM

Salah satu alat komunikasi yang semakin mendapat perhatian ialah internet iaitu satu rangkaian komputer antarabangsa. Pada asasnya, internet tidak dimiliki sesiapa dan tidak dikawal oleh mana-mana pusat kawalan. Hampir keseluruhan isi kandungan yang terdapat dalam web itu digunakan sebagai bahan untuk pengetahuan, pendidikan dan juga hiburan. Tiga kegiatan yang paling popular dalam internet adalah mengirim dan menerima e-mel, membaca mesej dalam kumpulan berita (*newsgroup*) dan melayari world wide web (*www*). Pada masa ini, dilaporkan bahawa terdapat kira-kira 25 juta orang yang mengaplikasikan internet di serata dunia dan angka ini dijangka bertambah pada kadar 15 peratus sebulan (Abdullah, 2004).

Penggunaan internet telah mencetuskan perpindahan teknologi tradisional kepada era digital yang menakjubkan. Untuk menjengah maklumat terkini dalam apa jua aspek, pengguna internet hanya perlu menggunakan hujung jari dan menekan kata kunci pada papan kekunci. Di perkampungan global inilah manusia bertukar-tukar informasi dan perkhidmatan tanpa mengira perbezaan warna kulit, bangsa mahupun ideologi. Secara ringkasnya menurut Holtz (1996), kecanggihan teknologi ini dapat mempermudah komunikasi dua hala sesama manusia dan negara.

Perkembangan ICT telah membolehkan maklumat dihantar dan diterima dengan pantas. Kemudahan ini telah membawa kepada peningkatan penggunaan internet dalam aktiviti perhubungan awam. Bilangan pengguna dan kepentingan penyaluran maklumat dan perkhidmatan dengan kadar segera meningkat dari semasa ke semasa. Bagaimanapun, pengurusan internet yang tidak terkawal boleh menjejaskan keselamatan maklumat. Justeru, perlindungan keselamatan yang bijak perlu diwujudkan dan disesuaikan bagi menjamin kesahihan, keutuhan dan kebolehsediaan maklumat yang berterusan (Hill dan Welch, 2006). Bagi pengamal perhubungan awam dalam usahanya menuju ke arah pemodenan pentadbiran telah melihat internet sebagai satu platform untuk penambahbaikan perkhidmatan yang disediakan.

Penggunaan internet dengan cara yang tidak bertanggungjawab adalah dianggap sebagai pelanggaran tatacara yang boleh mengancam keselamatan, keutuhan dan kerahsiaan maklumat; melemahkan sistem ICT dan pengurusan rekod elektronik; mengganggu sistem rangkaian ICT dan merosakkan imej pengamal perhubungan awam (Smith, 1995). Oleh yang demikian, bagi menjamin kemudahan internet digunakan dengan selamat, setiap organisasi haruslah menentukan latihan yang bersesuaian, penggunaan teknologi yang kukuh dan dasar yang menyeluruh agar pelanggaran budaya berkaitan laman web tidak berlaku. Antara perkara yang perlu diambil perhatian dan pengamal perhubungan awam ialah;

- i. Hak akses pengguna iaitu satu kemudahan disediakan oleh organisasi untuk membantu melicinkan pentadbiran atau memperbaiki perkhidmatan yang disediakan.
- ii. Memilih dan menghadkan laman web yang ingin dilayari untuk memastikan laman web organisasi tidak dicerobohi oleh virus atau individu yang tidak bertanggungjawab.
- iii. Pengesahan maklumat iaitu bahan yang diperolehi dari internet perlulah ditentukan ketepatan dan kesahihannya.
- iv. Bahan rasmi yang hendak dimuat naik dari internet organisasi hendaklah disemak dan mendapat pengesahan pengamal perhubungan awam sebelum dibenarkan dimuat naik oleh pelanggan.
- v. Memastikan publik dalaman dilarang daripada melakukan sebarang aktiviti yang melanggar tatacara penggunaan internet seperti memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian tidak berlesen.
- vi. Kandungan perbincangan awam seperti berita kumpulan (newsgroup) dan laman buletin (bulletin board) mestilah mendapat pengesahan daripada pengamal perhubungan awam organisasi tertakluk kepada dasar dan tatacara yang telah ditetapkan.

Oleh itu, untuk menjadi pengamal perhubungan awam yang berjaya pada era teknologi baru ini, kemahiran dalam penggunaan teknologi terbuka seperti internet; e-mel;

blog; forum komuniti dan teknologi visual seperti Youtube.com adalah satu keperluan untuk terus seiring dan bersaing dengan perkembangan teknologi. Pada masa yang sama pengamal perhubungan awam perlu menggunakan kemudahan internet dengan cara yang bertanggungjawab dan konsisten (Brazell, 2007).

## E-MEL DAN PERHUBUNGAN AWAM

E-mel merupakan antara aplikasi yang membolehkan pengamal perhubungan awam berkomunikasi dengan pelanggan dalam bentuk mesej elektronik. Aplikasi e-mel ini digunakan secara meluas dan membenarkan komunikasi dua hala dapat dijalankan dengan cara yang pantas dan lebih sesuai untuk penulisan yang ringkas.

Menurut Rambeau (2005) pengamal perhubungan awam organisasi perlu mempunyai e-mel rasmi untuk memudahkan mereka berhubung dengan publik dalaman dan luaran bagi tujuan penjelasan lanjut, menerima aduan atau mengemukakan pandangan. Antara kaedah penggunaan e-mel yang di cadangkan untuk pengamal perhubungan awam ialah;

- i. Akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan oleh organisasi sahaja yang sepatutnya digunakan untuk urusan rasmi.
- ii. Format iaitu setiap e-mel mestilah mengandungi rujukan fail, tarikh dan logo rasmi. Penggunaan huruf besar kandungan e-mel dianggap tidak beretika. Pastikan bahawa subjek dan kandungan e-mel adalah berkaitan perkhidmatan organisasi.
- iii. Mengelakkan dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui untuk mengelakkan e-mail syarikat dicerobohi atau mendapat virus akibat perbuatan publik yang tidak bertanggungjawab.
- iv. Mengenal pasti identiti dan mengesahkan identiti sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui e-mel.
- v. Penyimpanan e-mel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail elektronik organisasi.

Penggunaan e-mel sebagai saluran komunikasi kini dianggap penting dan menjadi kemestian terutamanya dalam menjalankan urusan rasmi. Dengan pendaftaran dan perkhidmatan internet oleh syarikat telekomunikasi, ia mempermudah bukan sahaja organisasi untuk mendaftar dan memperolehi akaun internet malah individu juga. Namun, infrastruktur e-mel di dalam organisasi perlu dikaji untuk mengatasi masalah penghantaran, keselamatan dan kesahihan kandungan e-mel untuk mengelakkan kesan negatif terhadap imej organisasi.

## BLOG DAN PERHUBUNGAN AWAM

Selain e-mel, blog juga merupakan alat teknologi baru yang mana penggunaannya amat menggalakkan dalam kalangan semua lapisan masyarakat. Menurut Pavlik (2007) blog didefinisikan sebagai satu laman web dengan penyuntingan yang minimum. Blog juga menyediakan komentar talian, dikemaskini secara berkala dan menyediakan *hyperlink* ke sumber talian yang lain. Hampir semua segmen dalam masyarakat diwakili dalam blogosfera termasuklah pendidikan, perubatan, perdagangan dan perhubungan dengan anggaran satu blog baru dicipta setiap saat (Samantary, 2006).

Selain itu, blog didefinisikan sebagai satu istilah untuk laman web di mana catatan-catatan dibuat dalam bentuk jurnal dan dipamer dalam satu susunan kronologi terbalik

(piramid terbalik). Blog sebenarnya berasal dari perkataan *web log*. Blog juga bermaksud menambah kandungan pada sesuatu *web log* (Ayres dan Jeffrey,1999). Terdapat beberapa jenis blog. Blog-blog ini berbeza mengikut cara ia ditulis dan disampaikan antaranya ialah:

- i. Jenis media iaitu blog yang memfokuskan kepada video dinamakan vlog; memberi lebih banyak capaian hiper rangkaian dipanggil linklog; mengandungi banyak gambar dipanggil photoblog dan mempunyai lakaran portfolio dipanggil sketchblog.
- ii. Jenis alatan sebagai contoh untuk *mobile device* dipanggil moblog.
- iii. Genre di mana ia mengkhususkan subjek-subjek tertentu seperti blog politik, agama, pelancongan, fesyen, perundangan dan sebagainya.
- iv. Status penerbit yang mana sesebuah blog diwujudkan sama ada untuk kegunaan persendirian ataupun untuk tujuan perniagaan contohnya blog yang mengembangkan komunikasi dalam pemasaran dan berunsur penerbitan talian perhubungan awam dinamakan korporat blog.
- v. Enjin pencarian blog digunakan untuk mencari isi kandungan blog, antaranya *blogdigger*, *technorati* dan *feedster*.

Bilangan blog kini semakin bertambah. Ini dibuktikan dengan kenyataan oleh Pew Internet and American Life Project (2005) yang menyatakan pada akhir 2005 terdapat 34 juta blog telah diwujudkan. Weber (2007) pula menyatakan terdapat 100 juta blog pada tahun 2007. Kebanyakan penulis blog mengkategorikan diri mereka mengikut media yang diamalkan, sebagai contohnya Raja Petra Kamaruddin ([www.malaysia-today.net](http://www.malaysia-today.net)); Ahirudin Attan (Rocky's Bru); Tun Dr. Mahathir Mohamad ([www.chedet.com](http://www.chedet.com)) dan Jeff Ooi (Screenshots) untuk memberi peluang kepada orang ramai berinteraksi secara dua hala berkongsi pandangan, kritikan atau pendapat.

Kajian oleh Donald dan Michelle (2008) melihat kesan blog sebagai media sosial kepada pengamal perhubungan awam. Kajian ini mendapati bahawa kewujudan media baru ini telah mengubah corak berkomunikasi perhubungan awam secara mendadak. Hasil kajian mendapati blog menjadi pelengkap kepada media aliran utama tradisional dan mengubah cara organisasi berkomunikasi terutama kepada pengguna luar.

Melalui blog, organisasi dapat menembusi pasaran luar dengan menjadikan blog sebagai pintu masuk kepada produk organisasi tersebut. Melihat senario perniagaan internet di Malaysia, kebanyakkan usahawan internet memiliki blog sendiri untuk berkongsi aktiviti perniagaan serta memasarkan produk keluaran mereka. Menurut Global Online Survey, 30 peratus rakyat Malaysia membuat pembelian melalui talian dan hampir 40 peratus membuat pembelian di talian pada bulan Mac 2008 (Pauline, 2008). Kajian yang dijalankan ke atas 500 pengguna internet di Malaysia membuktikan bahawa 16 peratus pengguna telah membuat sekurang-kurangnya satu pembelian di dalam tiga bulan terakhir. Antara item yang dibeli secara talian ialah tiket penerbangan dan penempahan iaitu 55 peratus, penempahan percutian atau pelancongan iaitu 41 peratus; pembelian perkakasan komputer iaitu 22 peratus; pembelian buku 21 peratus dan 18 peratus membeli tiket-untuk sesuatu acara. Menurut Linda Lim, Pengarah *Online Research Nielsen Company Malaysia*, internet telah dijadikan satu ruang dunia baru tempat membeli belah bagi pengguna di Malaysia. Kajian ini juga merumuskan kebanyakan pengguna secara talian membuat keputusan untuk membeli barangan berdasarkan kepada cadangan daripada pengguna talian yang lain.

## KESAN TEKNOLOGI BARU KEPADA PENGAMAL PERHUBUNGAN AWAM

Sejarah telah membuktikan penguasaan media memberi asas kepada proses memanipulasi maklumat mengikut keperluan pihak tertentu. Namun, teknologi tidak bermakna menjejaskan keupayaan pihak tertentu untuk menyalurkan khabar dan mesej. Senario ini terbukti dalam konflik Iraq. Teknologi membolehkan pemimpin-pemimpin kanan Iraq muncul setiap petang memberikan taklimat mengenai nasib yang menimpa rakyat negara mereka kepada pihak media dan disalurkan kepada orang ramai melalui laman web milik Al-Jazeera (Manimaran, 2003).

Perhubungan awam keseluruhannya dianggap dapat mempengaruhi khalayak sasaran. Perhubungan awam boleh menjadi sebuah organisasi sebagai sumber nilai bagi pembangunan jenama, memelihara gaya hidup dan penubuhan kredibiliti jika ia dikendalikan dengan baik. Sesetengah ahli pemikir mengatakan bahawa kemunculan teknologi baru akan menghapuskan amalan perhubungan awam secara tradisional tetapi sebenarnya teknologi baru hanya menukar pendekatan pengamal perhubungan awam daripada bersifat tradisional kepada moden. Pendekatan teknologi baru merupakan alternatif kepada pelaksanaan aktiviti perhubungan awam (Seitel, 2004).

Pengamal perhubungan awam memainkan pelbagai peranan dengan tujuan untuk menyampaikan objektif organisasi kepada audien terutamanya di dalam teknologi baru. Antara peranan pengamal perhubungan awam ialah menyampaikan mesej. Untuk mendapat kesan komunikasi yang teratur, pengamal perhubungan awam perlu menentukan strategik publik mereka untuk mesej yang disampaikan melalui media cetak dan media elektronik yang ditetapkan.

Pengamal perhubungan awam juga perlu mementingkan khalayak sasaran kerana mereka merupakan golongan yang berpengaruh. Antara khalayak sasaran termasuk penduduk di kawasan organisasi tersebut; pihak kerajaan; pelabur; pekerja organisasi; media dan pelanggan. Ini penting kerana dialog dua hala secara langsung dengan orang ramai, pelanggan dan media, pelabur, penganalisis industri, laman blog, penerbitan secara talian dan laman portal lebih mudah dirancang (Carufel, 2007).

Maklumat yang disampaikan oleh organisasi akan menjadi lebih berkesan jika organisasi boleh mendapat, memproses, mentafsir dan secara langsung menyebarkannya dengan berkesan kepada khalayak sasaran. Melalui penggunaan teknologi, peluang untuk organisasi menilai, menerima dan memaklumkan khalayak sasaran melalui medium yang dipilih kesan dan kecekapan mesej-mesej korporat. Penggunaan teknologi baru juga meninggalkan kesan kepada pengamal perhubungan awam sama ada positif atau negatif. Ini kerana pengendalian, proses kerja dan strategi komunikasi adalah berbeza. Menurut Argenti (2007) perkara yang paling ketara dalam perbezaan ini ialah bagaimana maklumat cepat disebarkan oleh pengamal perhubungan awam seperti makluman perkhidmatan, berita organisasi dan pesaing atau khabar angin.

Bagi memastikan pengamal perhubungan awam tidak ketinggalan dalam teknologi baru, mereka perlu meningkatkan pengetahuan dan membiasakan diri dengan laman blog disamping kreatif dalam penerbitan dekstop grafik. Pengamal perhubungan awam juga perlu cepat mendapatkan maklumat, menjawab permasalahan dan mencipta forum dalam blog yang menarik. Ini akan memberi mereka satu jaringan, hubungan dan pendapat dari orang ramai kepada agenda perhubungan awam organisasi yang dirancang (Cutlip, Center dan Broom, 2006).

Pengamal perhubungan awam juga harus bijak menggunakan teknologi untuk mendapatkan keyakinan pelabur. Wadah internet dan laman blog seharusnya dijadikan forum oleh pengamal perhubungan awam untuk menyampaikan maklumat pelaburan dan pasaran terkini organisasi. Pengamal perhubungan awam juga perlu melakukan penghantaran maklumat organisasi menerusi blog.

Peningkatan teknologi telah mempermudah komunikasi digunakan untuk menjalankan perniagaan. Sebagai contohnya bagaimana DELL menjual komputer secara talian dan menghapuskan faktor orang tengah (Argenti, 2007). Di Malaysia pula sebagai contoh Air Asia telah berjaya menggunakan tempahan secara talian untuk menarik kebanyakan pasaran di rantau Asean. Kaedah tempahan secara talian ini telah diikuti oleh Malaysia Airlines System Berhad (MAS) bermula bulan April 2008 setelah mendapati penempahan tiket secara talian dapat memberi perkhidmatan tambahan nilai kepada pelanggan.

Menurut Mackey (2003), pengamal perhubungan awam akan menjadi lebih produktif dan berkesan jika mereka menggunakan kekayaan maklumat dan keupayaan komunikasi untuk mengumpul maklumat, menganalisis, merancang dan melaksanakan aktiviti baru. Pengamal perhubungan awam perlu seiring dengan trend dan teknologi terbaru untuk memberi mereka kelebihan apabila berdepan dengan isu dan pengurusan krisis. Maklumat adalah kunci utama kepada persaingan perniagaan pada hari ini dan melalui teknologi, pengamal perhubungan awam mempunyai kelebihan untuk melaksanakan tugas mereka dengan lebih baik, berkesan dan strategik dalam membantu mencapai objektif organisasi (Gorelick, 1998).

### **CABARAN PERHUBUNGAN AWAM DALAM KEMAJUAN TEKNOLOGI**

Pengamal perhubungan awam masa kini perlu berwaspada dengan pandangan publik terhadap organisasi yang diutarakan melalui laman web. Ini untuk mengelakkan daripada timbulnya isu penipuan; salah tafsir dan tuduhan liar. Sebagai contohnya, syarikat Silverbird iaitu sebuah syarikat yang mengeluarkan produk roti jenama High 5. Reputasi Silverbird telah jatuh secara mendadak kerana maklumat dalam jaringan menyatakan roti ini menggunakan minyak babi yang dilarang pemakanannya oleh orang Islam dalam proses pembuatan roti tersebut. Walaupun syarikat ini telah membuat kenyataan semula dan menggunakan ikon Islam (tanda halal) untuk membuktikannya, tetapi masih sukar bagi mereka memulihkan reputasi tersebut. Bagi kes ini dengan menggunakan medium teknologi yang sesuai, pengamal perhubungan awam dapat memulihkan dan membina kredibiliti serta imej syarikat. Mereka bukan sahaja perlu memahami tentang teknologi baru malah perlu tahu bagaimana untuk menterjemahkan idea kepada publik menggunakan saluran yang sesuai.

Kemajuan teknologi baru telah mengubah corak komunikasi dan aktiviti pengamal perhubungan awam. Renton, (1997) menyatakan bahawa kali ini melibatkan:

Komunikasi pelbagai hala. Komunikasi dahulu yang lebih berbentuk satu hala, contohnya media cetak kini berubah menjadi dua hala seperti yang didapati dalam laman web, blog dan internet. Ini bererti tugas pengamal perhubungan awam bertambah kompleks dan usaha komunikasi juga sukar diramal.



Komunikasi dengan pelbagai publik sasaran. Pengamal perhubungan awam harus berkomunikasi dengan pelbagai pihak dalam masyarakat yang mungkin terdiri dari pesaing dan bukan pelanggan. Teknologi baru memerlukan mesej yang konsisten dihantar kepada semua pihak untuk memantapkan kedudukan dan imej positif organisasi dalam masyarakat. Komunikasi menggunakan perantara bersepadu. Satu pendekatan bersepadu diperlukan untuk memastikan penggunaan rangkaian perantara pada tahap optimum, seperti menggunakan khidmat pelanggan dan peti cadangan untuk mendapatkan cadangan dan komen pelanggan. Kini, permasalahan pelanggan boleh dikemukakan dan dijawab melalui laman web.

Komunikasi bukan formal juga harus dipertimbangkan. Ledakan teknologi maklumat telah menyebabkan saluran komunikasi bukan formal bercambah di dalam dan di luar organisasi. Pengamal perhubungan awam kini harus juga mempertimbangkan kesan komunikasi bukan formal dalam usaha mempromosikan organisasi mereka.

Menurut Alexander (2004), pengamal perhubungan awam pada masa hadapan perlu memperkembangkan kepakaran, kemahiran termasuk memahami pangkalan data dan bagaimana untuk membina sistem yang boleh mengumpul dan menyimpan maklumat pengurusan dan pemegang; menghasilkan laman web yang kreatif untuk menggalakkan interaksi berkaitan perkhidmatan dan organisasi; mengenal pasti program perisian pengurusan talian untuk mengetahui jumlah pihak yang telah dihubungi melalui e-mel; memahami penggunaan pelbagai perisian yang membolehkan pencarian luas laman web dan *chat rooms* - minat, keahlian atau pendidikan; mampu membuat kajian secara talian untuk memantau pendapat publik, sikap masyarakat dan menguji reaksi terhadap aktiviti dan pembangunan organisasi (Tian dan Emery, 2002).

Dalam kajian Augustine (2001), internet boleh menambah interaktif, maklum balas, penilaian dan juga menyebarkan berita yang disampaikan oleh pengamal perhubungan awam. Medium baru ini dapat meningkatkan sistem penghantaran maklumat yang tidak boleh didapati sebelum ini. Kajian ini mendapati internet dapat membantu publik yang buta huruf untuk memperolehi dan memahami pesanan melalui imej, grafik, rakaman video, suara dan mempamerkan visual.

Teknologi maklumat dapat mencipta satu landskap baru. Ia dapat mempengaruhi saluran-saluran komunikasi mengenal pasti audien korporat; mod dan kaedah komunikasi; kandungan dalam bentuk mesej; maklum balas komunikasi dan korporat peribadi. Ini adalah kesan daripada perkongsian, pengurusan dan mendapatkan maklumat serta identiti strategik korporat. Teknologi maklumat dapat melihat bagaimana syarikat kini boleh mengurus isu-isu umum, peranan dan tindak balas dalam menyelesaikan sesuatu krisis (Esrock dan Leichy, 1998). Selain itu, teknologi maklumat juga telah mengubah struktur kuasa dan hubungan antara syarikat dengan pihak awam, pemegang saham dan pihak media.

Internet mencipta satu anjakan paradigma daripada vertikal tradisional kepada paradigma komunikasi korporat. Pengamal perhubungan awam perlu mengkaji hubungan kait perhubungan awam dengan model-model komunikasi. Sebagai contohnya dalam aspek kehidupan di luar negara, penciptaan teknologi baru dan teori-teori serta model dapat dihubungkan selaras dengan perkembangan sosial yang pesat dan komunikasi landskap. Gaya komunikasi dan paradigma dulu mungkin tidak sesuai diaplikasikan dalam pasaran dunia hari ini.

## KESIMPULAN

Cabaran pengamal perhubungan awam dalam era globalisasi adalah terma kepada kemajuan teknologi yang banyak digunakan terutamanya populariti komunikasi di internet. Kesan komunikasi melalui internet telah mewujudkan “Perkampungan sejagat” dan “Dunia Tanpa Sempadan” menjadi satu kenyataan dalam tujuan memastikan lebih ramai masyarakat mendapat maklumat. Perdagangan kini menjadi tempat yang utama dalam komunikasi tanpa talian dan seterusnya dapat meningkatkan pendapatan kerana organisasi melihat potensi yang tinggi untuk terus kepada pasaran yang lebih luas.

Kemajuan teknologi telah memberi pilihan yang lebih luas kepada organisasi untuk melaksanakan peranan perhubungan awam dan menyampaikan mesej organisasi dengan lebih berkesan kepada khalayak sasaran. Pendekatan aktiviti pengamal perhubungan awam kini mempunyai alternatif dan lebih inovatif dengan kewujudan teknologi baru.

Kesimpulannya, pengamal perhubungan awam yang tidak berpengetahuan dalam penggunaan teknologi baru akan terus ketinggalan dalam arus kemajuan yang dicetuskan oleh zaman era digital. Walaupun kewujudan teknologi baru seolah-olah satu paradoks, ia adakalanya memberi manfaat dan adakalanya membinasakan manusia. Justeru, kemajuan teknologi ini haruslah digunakan dengan berhemat dan bijaksana agar terbentuk tamadun manusia yang tinggi akhlak, sahsiah dan keintelektualannya.

## RUJUKAN

- Abdullah Ahmad Badawi. (2004). Malaysian foreign policy in the era of globalization. The Conference of Malaysian Heads of Mission, Malaysia.
- Argenti P.A. (2007). *Corporate Communication*. (4th.Ed.). Singapore: McGraw Hill International Edition.
- Augustine. (2001). Corporate communication: challenges and opportunities in a digital world. *Ihator*.
- Ayres and Jeffrey M. (Nov 1999). From the streets to the internet: The cyber-diffusion of contention. *Annals of the Political and Social Science*, Amerika.
- Brazell, A. (2007). Technosailor: PR roundtable discussion: The challenges of social media. retrieved from: <http://technosailor.com/2007/11/05/pr-roundtable-discussion-the-challenge-of-social-media/>( accessed March 19, 2008)
- Cutlip, S.M., Center, A.H., and Broom, G.M. (2006). *Effective Public Relations* (9th ed) Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall.
- Donald, K., and Michelle, D. (2008). How Blogs and Social Media are Changing Public Relations and the Way it is Practiced. *Public Relations Journal Vol. 2, No.2*: Spring 2008
- Esrock S.L. and Leichy, G.B. (1998). Social responsibility and corporate web pages: Self presentation or agenda-setting?. *Public Relations Review: Vol. 24 : No. 3, Fall 1998*
- Hamdan Adnan. (1988). *Konsep Asas Perhubungan Awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Heath. (2001). *Handbook of Public Relations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hill, P. and Welch, D. (2006). About public relations: Five strategies for online PR the six elements of web-enabled communications. retrieved from: <http://aboutpublicrelations.net/ucrambeau.htm> (accessed March 19, 2008)
- Holtz, S. (1996). *Communication and Technology : The Complete Guide to Using Technology for Organizational Communication*. Chicago: Lawrence Regan Communications.
- Janal, D.S. (2000). *Dan Janal's Guide to Marketing on the Internet: Getting People to Visit, Buy and Become Customers for Life*. New York: John Wiley & Sons.
- Mackey, S. (2003). Changing vistas in public relations theory. *Prism* 1 (1)
- Manimaran, G. (2 April 2003). Kejayaan PR Perang, *Utusan Malaysia*.
- Mahathir Mohamad. (1996). Globalisation-What it means to small nations. July 24. (Mimeo)
- Marlow, E. (1996). *Electronic Public Relations*. California: Wadsworth Publishing.

MacNamara, C. (1984) Public and media relations, free management library. retrieved from: [http://www.managementhelp.org/pblc\\_rel/pblc\\_rel.htm](http://www.managementhelp.org/pblc_rel/pblc_rel.htm)

Pauline Wong. (30 April 2008). What Malaysians buy online. *The Sun*.

Pavlik, J.V. (2007). Institute for Public Relations-Mapping the consequences of technology on public relations. retrieved from: [http://www.instituteforpr.org/files/uploads/pavlik\\_Mapping\\_Consequences.pdf](http://www.instituteforpr.org/files/uploads/pavlik_Mapping_Consequences.pdf) (accessed March 18, 2008)

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. (1991). *Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur: INTAN.

Pew Internet and American Life Project. (2005). Available online at <http://www.pewinternet.org/>

Renton, N. (1997). *Public Relations, Newsletters and Internet Usage For Organisations*. Australia: Kangaroo Press Pty Ltd.

Seitel, F. P. (2004). *The Practice of Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall.

Smith, J. (1995). *The New Publicity Kit*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Tian, R.G. and Emery. C. (2002). Cross-cultural is issues in internet marketing. *Journal of American Academy of Business*.

Wanda, J. (2001). Research Commentary: Desperately Seeking the "IT" in IT Resea A Call to Theorizing the IT Artifact". *Information Systems Research*, Vol 12, No.2, June 2001, pp.121

Weber, L. (2007). *Marketing to the Social Web: How Digital Customer Communities Buil Your Business*. New York: Hoboken, John Wiley & Sons.

Wilcox, D.L. (2005). *Public Relations Writing and Media Techniques*. Boston: Pearson.