

Ilmu PR dari Ratu Elizabeth

Siapa yang tidak tahu tentang berita mengejutkan yang terjadi pada awal tahun ini mengenai keluarga kerajaan. Ya kejadian dimana Pangeran Harry dan istrinya Meghan Markle mengumumkan keputusan mereka untuk mundur dari peran mereka sebagai senior royal di Instagram pada tanggal 8 Januari 2020. Bukan saja publik di seluruh dunia yang terkejut dengan keputusan yang diambil oleh pasangan muda ini, melainkan anggota keluarga dari kerajaan juga ikut terkejut dengan berita ini.

Keluarga kerajaan memang selalu menjadi sorotan publik dan bahkan menjadi berita yang selalu dinanti bagi para jurnalis ataupun publik. Maka jika ada berita atau kejadian yang menyangkut keluarga kerajaan bukanlah hal yang mengherankan jika mereka selalu menjadi buah bibir. Dengan keadaan tersebut sudah bisa dipastikan keluarga kerajaan memiliki tim Public Relations (PR) yang sangat handal yang selalu 'stand by' untuk menjaga reputasi mereka untuk tetap 'sempurna'.

Kejadian ini tentu bisa menjadi salah satu case study yang bisa kita pelajari bersama. Jika dilihat dari sudut pandang keluarga kerajaan, ini merupakan sebuah krisis komunikasi. Kenapa? Karena bisa dilihat bahwa pihak kerajaan tidak mengetahui keputusan yang diumumkan oleh pasangan Pangeran Harry dan Megan sebelum mereka memutuskan untuk mengumumkannya di Instagram. Ini bisa menimbulkan pandangan negatif dari publik. Dilihat dari berita-berita yang banyak muncul, mereka dituduh tidak memiliki kesopanan untuk memberi tahu keluarga dekat mereka. Sedangkan sebagai praktisi PR kita tahu bahwa perencanaan komunikasi yang baik membutuhkan peringatan kepada semua pemangku kepentingan utama pada waktu dan cara yang tepat.

Sebagai praktisi PR kita bisa banyak mengambil pembelajaran dari kejadian ini. Kita bisa banyak belajar dari keputusan yang diambil oleh Ratu Elizabeth untuk menanggulangi krisis komunikasi ini, yang nantinya bisa kita terapkan di kehidupan kita.

1. Bertindak cepat

Ratu Elizabeth mengambil tindakan cepat dengan cara memberikan statementnya setelah pertemuan keluarga selesai. Ini menunjukkan bahwa Ratu memberikan informasi terkini dan ingin melibatkan pers dan publik. Ini juga memberikan kesan bahwa tidak ada yang disembunyikan dari pers dan masyarakat luas.

2. Jangan sembarangan memberikan kata 'Maaf'

Ratu Elizabeth tidak mengatakan maaf pada saat krisis ini terjadi. Tapi perlu diingat ini bukan berarti larangan untuk meminta maaf, melainkan kita harus berhati-hati dalam mengatakan maaf. Permohonan maaf haruslah disusun dan direncanakan secara tepat dan sesuai. Ingatlah Anda tidak dapat menarik perkataan yang sudah keluar dari mulut Anda.

3. Tegakkan pendirian Anda

Ratu Inggris menggunakan pernyataan ini sebagai kesempatan untuk mengingatkan publik akan kesetiiaannya yang teguh kepada rakyatnya. Manfaatkan setiap kesempatan untuk memperkuat misi dan nilai-nilai yang Anda pegang.

4. Berikan keterangan untuk tindakan selanjutnya

Dalam statement yang diberikan oleh Ratu Elizabeth, ia mengakhirinya dengan "Oleh karena itu telah disepakati bahwa akan ada periode transisi di mana Pangeran Harry dan Megan akan menghabiskan waktu di Kanada dan Inggris." Ini menunjukkan apa yang akan terjadi selanjutnya. Ini juga menunjukkan penanggulangan krisis yang baik adalah memberikan informasi yang saat ini tersedia, sehingga publik juga mendapatkan gambaran jelas tentang keadaan yang ada. Ini juga bisa memberikan kesan jujur dan tidak ada yang ditutupi.

5. Tetap tenang, percaya diri, dan 'classy'

Perlu diingat menjadi Ratu memerlukan kepercayaan diri yang sangat tinggi. Apalagi pada saat terjadi krisis. Ratu perlu naik podium, memberikan pidato dan menyampaikan statement resmi, serta menjawab wawancara dengan tenang dan penuh percaya diri. Begitu juga dengan kita, tunjukkan kepercayaan diri dan ketenangan Anda dalam segala situasi merupakan hal yang penting.

(oleh Fitri Frisdianti, praktisi Public Relations; referensi dari berbagai sumber)