

ABSTRAKSI

Indonesia dan investasi merupakan suatu kata yang tidak bisa dipisahkan. Investasi di Indonesia sudah dilakukan sejak jaman dahulu kala. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak investor yang hendak menanamkan modalnya di Indonesia. Artinya adalah perlu dibuatkan suatu perizinan yang memudahkan proses perizinan usaha untuk menanamkan modal. OSS diluncurkan untuk menjawab kebutuhan proses perizinan berusaha di Indonesia. OSS sendiri dicetuskan oleh Presiden Joko Widodo dalam rangka mendorong investasi di Indonesia guna mempercepat pertumbuhan ekonomi. OSS sendiri merupakan suatu website yang dibuat oleh Kementerian Investasi yang berguna untuk membantu kelancaran proses perizinan usaha. Saat ini OSS sudah membantu ribuan calon investor baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Penggunaan OSS ini sudah memenuhi ekspektasi dari target yang ditentukan. Namun OSS ternyata banyak dikeluhkan oleh penggunanya karena satu dan lain hal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran humas dalam menangani krisis citra OSS yang mendapat komentar negatif di media sosial, khususnya Instagram @bkpm_id. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observatif, penelitian ini menggunakan metode pengambilan data berupa wawancara dan observasi. Hasil pembahasan pada penelitian ini berupa narasi deskriptif yang menjelaskan apa saja yang dilakukan humas BKPM dalam menangani krisis citra OSS. Hasil yang didapat adalah humas BKPM tidak menggunakan strategi khusus dalam memperbaiki citra OSS, namun lebih condong kearah *social media monitoring* dengan menjawab keluhan para pengguna.

Kata kunci : OSS, Kementerian Investasi, Citra perusahaan, negatif, instagram