

ABSTRAK

Penelitian ini membahas “Strategi Public Relations PT Telkom Witel Rikep Batam dalam Mempertahankan Citra Perusahaan melalui Media Sosial”. PT Telkom Witel Rikep Batam adalah perusahaan yang bergerak di bidang jaringan telekomunikasi, adanya permasalahan scamming penipuan yang mengatas namakan PT Telkom Witel Rikep Batam. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dari Humas PT Telkom Witel Rikep Batam dalam mempertahankan kembali citra perusahaan melalui konten-konten positif yang dimuat di media sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode studi kasus. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan. Peneliti menggunakan teori dari Cutlip Center & Broom (2005) yakni: (1) mendefinisikan masalah; (2) membuat rencana dan program, (3) bertindak dan berkomunikasi, dan (4) mengevaluasi program. Hasil dari penelitian ini PT Telkom Witel Rikep Batam menerapkan empat strategi humas yang dikemukakan oleh Cutlip Center & Broom guna untuk membangun citra perusahaan melalui media Instagram.

Kata kunci: Citra, Media Sosial PT Telkom Witel Rikep Batam, Strategi Humas.