

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, media sosial menjadi alat utama perusahaan untuk membangun dan memperkuat citra positif di mata publik. Telkomsel, sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, memanfaatkan Instagram sebagai platform strategis untuk berkomunikasi dengan pelanggan, terutama pada momen penting seperti Hari Pelanggan Nasional 2024. Namun, tantangan yang dihadapi adalah bagaimana pengelolaan konten Instagram yang melibatkan keterlibatan langsung direksi dapat memengaruhi persepsi positif masyarakat terhadap perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Instagram yang menyukai (*like*) dan mengomentari (*comment*) konten keterlibatan direksi pada akun Instagram @Telkomsel pada Hari Pelanggan Nasional 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan direksi dalam pengelolaan konten Instagram berpengaruh signifikan terhadap pembentukan citra positif Telkomsel, yang tercermin dari peningkatan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini menegaskan pentingnya peran aktif direksi dalam komunikasi digital untuk memperkuat hubungan perusahaan dengan publik.

Kata Kunci - citra positif, hari pelanggan nasional ,instagram ,keterlibatan direksi, pengelolaan konten