

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL PT KERETA API INDONESIA**” dengan sub judul Studi Deskriptif Pengelolaan Media Sosial *Instagram @keretaapikita*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi *public relations* PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengelola akun media sosial *instagram @keretaapikita*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori sistem, dan proses *public relations*. Metode yang digunakan adalah Kualitatif serta pendekatan yang digunakan adalah studi deskriptif. Dalam melakukan penelitian ini peneliti melakukan beberapa tahapan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa unit *public relations* PT KAI telah melakukan semua proses *public relations* seperti mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, serta melakukan evaluasi dalam pengelolaan media sosial *instagram @keretaapikita* dengan menyampaikan konten-konten yang menarik kepada masyarakat. karena seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi menuntut *public relations* PT KAI harus dapat memanfaatkan media sosial yang dimiliki oleh perusahaan.

Rekomendasi dari peneliti adalah perlu menambahkan Sumber Daya Manusia yang ahli dalam bidang kreatif dalam pengelolaan media sosial *instagram @keretaapikita*, agar fitur-fitur yang terdapat di aplikasi *instagram* dapat dikelola dengan baik dan lebih efektif lagi dalam pengelolaannya seperti dalam penyampaian informasinya lebih aktif lagi.

Kata kunci : Strategi, *Public Relations*, Strategi *Public Relations*, Media Sosial, *Instagram*.

## **ABSTRACT**

*It's called a thesis "STRATEGY PUBLIC RELATIONS IN MANAGEMENT SOCIAL MEDIA PT KERETA API INDONESIA" with subtitles Study Descriptive Management Social Media Instagram @keretaapikita. The purpose of this research is to describe and analyse strategy public relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) in management social media accounts instagram @keretaapikita.*

*A theory that used in this research was a system theory and process public relations. Methods used is qualitative and approach that is used is study descriptive. In doing this study researchers conducted several stages of the interview, observasi, and documentation.*

*Of the results of research conducted by researchers that unit public relations PT KAI has to do all the process management public relations as define the problem, planning and programming, take action and communication, and evaluation in the management of social media instagram @keretaapikita with how to deliver the contents that draws to community. Because with the advent of the technology and information demanded public relations PT KAI must be able to take advantage of social media which owned by the company.*

*The recommendation of researchers is need to add human resources who are experts in the creative field in the management of social media instagram @keretaapikita, that is futur-fitur instagram applications can be well managed and more effective the management in communicating information more active again.*

*Keyword : Strategy, Public Relations, Strategy Public Relations, Social Media, Instagram.*

## RINGKESAN

Judul skripsi ieu “**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* DINA NGALOLA MEDIA SOSIAL PT KERETA API INDONESIA**” sareng sub judul Studi Deskriptif Pengelolaan Media Soisla *Instagram @keretaapikita*. Tujuan tina panilitian ieu nyaeta kanggo ngajelaskeun sareng ngamati strategi *public relations* PT Kereta Api Indonesia (Persero) dina ngalola akun media sosial *instagram @keretaapikita*.

Teori anu diangge dina panelitian ieu nyaeta teori sistem sareng proses *public relations*. Merode anu digunakeun nyaeta Kualitatif sareng pendekatan anu diangge nyaeta studi deskriptif. Dina ngalakukeun panelitian ieu peneliti ngalakukeun sabaraha tahapan nyaeta wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil tina panelitian anu dilakukeun ku peneliti nyaeta unit *public relations* PT KAI tos ngerjakeun sadaya proses manajemen *public relations* sapertos ngajelaskeun problem, ngarancanakeun sareng program, nyandak tindakan sareng komunikasi, jeung evaluasi dina ngalola media sosial *instagram @keretaapikita* sareng cara ngadugikeun konten-konten anu menarik ka masyarakat. Kusabab perkembangan teknologi sareng informasi nuntut *public relations* PT KAI kedah tiasa mangfaatkeun media sosial anu diangge ku perusahaan.

Rekomendasi peneliti nyaeta kudu nambahan Sumber Daya Manusia anu ahli dibidang kreatif dina pangalolaan media sosial *instagram @keretaapikita*, supados fitur-fitur anu aya dina aplikasi *instagram* tiasa dikelola anu sae sareng langkung efektif deui dina pangalolaan na sapertos dina ngadugikeun informasi na langkung aktif.

Kata konci : Strategi, *Public Relations*, Strategi *Public Relations*, Media Sosial, *Instagram*.