

## ABSTRAK

Penelitian skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Eksternal Unit *Corporate Image Public Relations* PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di Media Sosial” (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Unit *Coporate Image Care (CIC) Public Relations* PT. KAI Melalui Media Sosial Instagram @keretaapikita). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi eksternal melalui media sosial *Insatgram @keretaapikita* dalam upaya mempertahankan citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan Strategi *Public Relations* dari Sandra Oliver untuk mengemukakan pertanyaan penelitian mengenai *Identification, Planning, Action, and Evaluation*. Serta menganalisis strategi komunikasinya. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Prosedur pengumpulan data di penelitian ini yaitu studi pustaka, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini bersifat interpretatif menjelaskan gambaran strategi yang dilakukan oleh Unit *Corporate Image Public Relations* PT KAI di media sosial.

Hasil penelitian ini adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah menjalankan strategi komunikasi eksternal melalui media sosial dengan relevan menggunakan *Strategi Public Relations* Sandra Oliver dalam upaya mempertahankan citra perusahaan. Namun, ada beberapa hal yang harus dioptimalkan yaitu meningkatkan cara membangun koneksi dengan publik *Instagram*, meningkatkan sumber daya manusia dalam pembuatan konten, dan meningkatkan koordinasi yang baik dengan akun @KAI121 sebagai akun *Costumer Care*.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi Eksternal, *Public Relations*, Media Sosial, Citra

## ABSTRACT

*This research is entitled "Unit External Communication Strategy Corporate Image Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) in Maintaining the Company's Image on Social Media" (Qualitative Descriptive Study of Unit Communication Strategy Corporate Image Care (CIC) Public Relations PT. KAI via social media Instagram @keretaapikita). This research aims to determine and describe external communication strategies via social media Instagram @keretaapikita in an effort to maintain the company's image.*

*This research uses strategy Public Relations from Sandra Oliver to raise research questions regarding Identification, Planning, Action, and Evaluation. As well as analyzing the communication strategy. Researchers used qualitative methods with a qualitative descriptive study approach. The data collection procedures in this research are literature study, in-depth interviews, and documentation. This research is interpretive in nature, explaining the description of the strategy carried out by the Unit Corporate Image Public Relations PT KAI on social media.*

*The results of this research are that PT Kereta Api Indonesia (Persero) has implemented an external communication strategy using relevant social media Strategi Public Relations Sandra Oliver in an effort to maintain the company's image. However, there are several things that must be optimized, namely improving the way to build connections with the public Instagram, increasing human resources in content creation, and improving good coordination with the @KAI121 account as an account Costumer Care.*

**Keywords:** *External Communication Strategy, Public Relations, Social Media, Image*

## RINGKESAN

*Ieu panalungtikan skripsi dijudulan “Strategi Komunikasi Eksternal Unit Humas Citra Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dina Ngajaga Citra Perusahaan dina Média Sosial” (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Humas Corporate Image Care (CIC) Unit PT KAI Ngaliwatan Media Sosial Instagram @keretaapikita). Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nangtukeun jeung ngadéskripsikeun stratégi komunikasi eksternal ngaliwatan média sosial Insatgram @keretaapikita dina usaha ngajaga citra pausahaan.*

*Ieu panalungtikan ngagunakeun Strategi Humas Sandra Oliver pikeun ngajukeun patarosan panalungtikan ngeunaan Idéntifikasi, Perencanaan, Aksi, jeung Evaluasi. Kitu ogé nganalisis strategi komunikasi. Panalungtik ngagunakeun métode kualitatif kalayan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Prosedur ngumpulkeun data dina ieu panalungtikan nya éta studi pustaka, wawancara mendalam, jeung dokuméntasi. Ieu panalungtikan sipatna interpretatif jeung ngajelaskeun strategi anu dilaksanakeun ku Unit Humas Citra Perusahaan PT KAI dina média sosial.*

*Hasil tina ieu panalungtikan nya éta PT Kereta Api Indonésia (Persero) geus ngalaksanakeun strategi komunikasi éksternal anu relevan ngaliwatan média sosial ngagunakeun Strategi Humas Sandra Oliver dina usaha ngajaga citra pausahaan. Nanging, aya sababaraha hal anu kedah dioptimalkeun, nya éta ningkatkeun cara ngawangun konéksi sareng masarakat Instagram, ningkatkeun SDM dina nyiptakeun konten, sareng ningkatkeun koordinasi anu hadé sareng akun @KAI121 salaku akun Customer Care.*

*Kata Kunci: Stratégi Komunikasi Éksternal, Humas, Média Sosial, Citra*