

ABSTRAK

Farizal, Achmad, 2025. Strategi Humas PT KAI dalam Mempertahankan Citra Positif pada Kasus Penertiban Aset di Daerah Operasional 9 Jember. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom

Kata kunci: Strategi Humas, Citra, Penertiban Aset

Bidang Humas adalah bidang penting pada suatu perusahaan untuk menunjang suatu aktivitas manajemen dalam meningkatkan citra positif di masyarakat, hubungan masyarakat mencakup semua komunikasi terstruktur, baik internal maupun eksternal, untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Humas adalah cabang ilmu komunikasi yang bertujuan membangun komunikasi antara perusahaan dan publiknya. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik purposive sampling yaitu melakukan wawancara secara mendalam untuk memperoleh informasi yang diinginkan dengan judul “Strategi Humas PT KAI dalam Mempertahankan Citra Positif pada Kasus Penertiban Aset di Daerah Operasional Jember. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas PT KAI Daop 9 Jember menggunakan strategi komunikasi berlandaskan model Cutlip, Center & Broom, yang terdiri dari tahapan pengumpulan fakta, perencanaan, pelaksanaan komunikasi, dan evaluasi menyeluruh. Pada tahap awal, fokus utamanya adalah pengumpulan data hukum dan sosial sebagai dasar untuk membangun narasi yang akurat. Komunikasi dilakukan melalui siaran pers, media sosial, mediasi forum, dan kolaborasi antar sektor. Humas juga aktif mengumpulkan opini publik dan media untuk mengantisipasi potensi krisis reputasi akibat penyebaran informasi negatif.

ABSTRACT

Achmad Farizal, 2025. *PT KAI's Public Relations Strategy in Maintaining a Positive Image in the Asset Control Case in Operational Area 9, Jember.* Thesis, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah University of Jember. Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom

Keywords: Public Relations Strategy, Image, Asset Control

Public Relations is an important field in a company to support management activities in improving a positive image in the community, public relations includes all structured communications, both internal and external, to achieve the desired goals. Public relations is a branch of communication science that aims to build communication between the company and its public. In this study, a qualitative research method was used with a purposive sampling technique, namely conducting in-depth interviews to obtain the desired information with the title "PT KAI Public Relations Strategy in Maintaining a Positive Image in the Asset Control Case in the Jember Operational Area. The results of the study indicate that PT KAI Daop 9 Jember Public Relations uses a communication strategy based on the Cutlip, Center & Broom model, which consists of the stages of fact gathering, planning, communication implementation, and comprehensive evaluation. In the initial stage, the main focus is the collection of legal and social data as a basis for building an accurate narrative. Communication is carried out through press releases, social media, forum mediation, and inter-sector collaboration. Public Relations is also actively collecting public opinion and the media to anticipate potential reputation crises due to the spread of negative information.