

## ABSTRAK

**JEANI SYAIRA SHABINA, 17825201**

### **STRATEGI COMMUNITY RELATIONS PT ARACELI GASINDO JAYA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA KEAMANAN DAN PELAYANAN GAS**

Kata Kunci : *Community Relations*, Distribusi Gas LPG,  
Kepercayaan Masyarakat, *Organization-Public Relationship*, *Trust Theory*

(xii + 102 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Community Relations* yang diterapkan oleh PT Araceli Gasindo Jaya dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan pelayanan gas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya membangun kepercayaan masyarakat pada perusahaan distribusi gas berskala lokal yang memiliki keterbatasan sumber daya, tetapi berinteraksi secara langsung dan intensif dengan masyarakat sekitar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam terhadap enam informan yang terdiri dari dua informan internal perusahaan dan empat informan eksternal yang merupakan pelanggan serta mitra pangkalan. Landasan teoritis yang digunakan adalah *Organization-Public Relationship* (OPR) *Theory* dan *Trust Theory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Araceli Gasindo Jaya menerapkan strategi *Community Relations* melalui komunikasi dan edukasi publik, engagement dan partisipasi masyarakat, kemitraan dan kolaborasi *multi-stakeholder*, responsivitas dan kesiapsiagaan darurat, serta program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Strategi tersebut dijalankan melalui pendekatan komunikasi langsung dan hubungan personal dengan masyarakat, sehingga saling melengkapi dalam membangun kepercayaan terhadap keamanan dan pelayanan gas. Keterbatasan penggunaan komunikasi digital menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan untuk mengembangkan jangkauan komunikasi dengan masyarakat pada masa mendatang.

(Daftar Pustaka 1984-2025)