

ABSTRAK

SRI WAHYUNI. 17812131

Strategi *Public Relations* PT Indosat Tbk Dalam Memulihkan Citra (Analisis Deskriptif Kualitatif Pasca Kasus Iklan Viral ‘Liburan ke Aussie lebih mudah dibanding ke Bekasi’)

Kata kunci : *public relations*, strategi *public relations*, pemulihan citra.

(xi + 51 + 15)

Citra merupakan unsur penting dalam sebuah instansi, citra dapat memberikan pandangan negatif dan positif terhadap instansi. PT Indosat Tbk mengalami penurunan citra karena kasus iklan viral terbarunya pada bulan desember 2014 yang dianggap menghina Kota Bekasi. *Public relations* sebagai ujung tombak suatu perusahaan melakukan strategi-strategi untuk memulihkan citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi-strategi yang digunakan oleh *public relations* sebagai ujung tombak perusahaan dalam memulihkan citra PT Indosat Tbk pasca kasus iklan viral yang dianggap menghina Kota Bekasi. Analisis yang dilakukan menggunakan paradigma konstruktivis, dan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori *image restoration*. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis. *Public relations* PT Indosat Tbk melakukan strategi-strategi dalam memulihkan citra perusahaan, strategi-strategi tersebut yaitu *excusing* (memberikan alasan), *social mapping* (pemetaan sosial), *corrective action* (langsung beritikad menyelesaikan masalah), *motification* (menutup aib/malu dengan cara meminta maaf) dan *good Intention* (beritikad baik untuk memperbaiki hubungan).

Buku (1995-2014), Sumber Lain (1998-2015).