

ABSTRAK

Elisabeth Wira Utami M (190710219), “Implementasi *Cyber Public Relations* Pada Telkom Jambi Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Media Instagram @witeljambi”.

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi membuat interaksi antara satu dengan yang lainnya dapat dengan mudah dilakukan, tidak terkecuali bagi seorang *public relations* baik dari instansi pemerintah maupun swasta yang memanfaatkan media digital sebagai sarana penyampaian informasi kepada khalayaknya. Penelitian ini menjelaskan tentang implementasi atau penerapan *cyber public relations* pada Telkom Jambi dalam meningkatkan citra perusahaan melalui media sosial instagram @witeljambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial melalui penerapan atau implementasi *cyber public relations* pada media sosial instagram @witeljambi. Penelitian ini menggunakan batasan teori dari Bob Julius Onggo yang terdiri dari 3R, Relasi (*Relations*), Relevansi (*Relevance*) dan Reputasi (*Reputations*). Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan kegiatan *cyber public relations* melalui *relations* telah dilakukan oleh perusahaan melalui interaksi dengan publiknya dengan pembalasan komen, *direct message* dan melakukan relasi dengan para *stakeholder*. Relevansi dilakukan dengan pemberian konten yang menarik untuk mencapai *target* perusahaan dan Reputasi yang dilakukan dengan memberikan konten edukasi untuk pengguna yang mengalami kendala agar dapat meningkatkan citra.

Kata Kunci : Implementasi, *Cyber Public Relations*, Instagram, Citra.

ABSTRACT

Elisabeth Wira Utami M (190710219), “Implementation of Cyber Public Relations at Telkom Jambi in Improving Corporate Image Through Instagram Media @witeljambi”.

The presence of information and communication technology makes interaction between one another easy to do, including public relations from both government and private agencies who use digital media as a means of conveying information to their audiences. This study describes the implementation or implementation of cyber public relations at Telkom Jambi in improving the company's image through social media Instagram @witeljambi. This study aims to find out how social media is managed through the application or implementation of cyber public relations on Instagram @witeljambi social media. This study uses the theoretical limitations of Bob Julius Onggo which consists of 3R, Relations, Relevance and Reputations. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and ends with drawing conclusions. The results of this study indicate that cyber public relations activities through relations have been carried out by companies through interactions with their publics by responding to comments, direct messages and establishing relationships with stakeholders. Relevance is done by providing interesting content to achieve company targets and Reputation is done by providing educational content for users who experience problems so they can improve their image.

Keywords: Implementation, Cyber Public Relations, Instagram, Image.