

ABSTRAK

Rimayanti : Manajemen Humas dalam Memelihara Citra Perusahaan (Study Kasus Tentang Program Kunjungan Industri PT.Pindad (Persero))

Manajemen Humas merupakan pengelolaan suatu program kegiatan humas untuk mencapai tujuan dalam meningkatkan citra lembaga dimata pubiknya, baik internal maupun eksternal. PT.Pindad (Persero) merupakan perusahaan yang melaksanakan pemeliharaan citra melalui kunjungan industri. Kunjungan industri tersebut dilakukan oleh departemen komunikasi korporat bagian protokol. Terdapat beberapa hal yang menjadi daya tarik bagi penulis untuk meneliti kegiatan kunjungan industri ini, yang mana dalam kegiatan kunjungan industri PT.Pindad (Persero) memelihara hubungan baik dengan publiknya melalui keterbukaan informasi yang diberikan pada saat kunjungan industri, terlebih PT.Pindad (Persero) memiliki identitas sebagai satu-satunya industri pertahanan di Indonesia yang memiliki kesan diluar sebagai perusahaan yang tertutup dan menyeramkan.

Penelitian yang dilakukan menggunakan paradigma konstruktivisme yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang membantu proses interpretasi peristiwa yang terjadi mengenai kunjungan industri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui proses pemeliharaan citra melalui kunjungan industri secara mendalam dan menyeluruh. Konsep yang digunakan adalah konsep *four steps public relations* dari Cutlip, Center and Broom, dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipatori pasif, dan wawancara mendalam. Teknis analisis yang digunakan adalah reduksi data dan penyajian data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen yang dilakukan oleh Humas PT.Pindad (Persero) dalam mengelola program kunjungan industri memiliki pengaruh terhadap pemeliharaan citra yang dilakukan oleh perusahaan dan sesuai dengan konsep *four steps public relations* dari Cutlip, Center and Broom yakni proses perencanaan dengan menetapkan tujuan, melakukan operasionalisasi persuratan, menyiapkan tempat, membuat *schedule* dan *rundown* acara dan melakukan *briefing*. Proses implementasi dengan melakukan pemaparan materi dan *plant tour*. Proses evaluasi beserta pencarian data dan fakta dengan mewawancarai pengunjung dan evaluasi tahunan perusahaan.

Kata Kunci

(Manajemen, Humas, Program Kunjungan, Citra)