

ABSTRAK

Arif Ridwan: Pengelolaan Digital *Public Relations* melalui Instagram Sebagai Upaya Menjaga Citra Positif Yayasan Karya Kakak Asuh (Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram @kakakasuh Yayasan Karya Kakak Asuh)

Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah banyak dimanfaatkan oleh berbagai organisasi atau lembaga untuk membangun citra positif. Hal ini mendukung tugas pokok kehumasan dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan efektif dan efisien. Instagram menjadi salah satu media sosial yang dapat memberikan informasi dengan cepat. Yayasan Karya Kakak Asuh menggunakan media sosial instagram sebagai salah satu upaya dalam memberikan informasi yang edukatif dan informatif kepada publik serta dapat memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan kepercayaan publik. Hal itu dibuktikan dengan banyaknya respon positif dari masyarakat untuk berkontribusi penuh terhadap program kegiatan patungan dan donasi untuk beasiswa adik asuh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan digital *public relations* melalui instagram sebagai upaya menjaga citra positif Yayasan Karya Kakak Asuh dengan menggunakan konsep manajemen POAC yang digagas oleh George Robert Terry dengan indikator pertama perencanaan (*planning*), kedua pengorganisasian (*organizing*), ketiga pelaksanaan (*actuating*), keempat pengawasan (*controlling*).

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan data primer dan data sekunder melalui teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diungkapkan bahwa Yayasan Karya Kakak Asuh dalam pengelolaan digital *public relations* melalui instagram sebagai upaya menjaga citra positif selaras dengan konsep manajemen POAC, dengan indikator sebagai berikut: yang pertama tahap *planning*: Yayasan Karya Kakak Asuh melakukan riset terlebih dahulu sebelum merencanakan program kegiatan yang akan dilaksanakan; kedua tahap *organizing*: Yayasan Karya Kakak Asuh memilih sumber daya manusia yang kredibel sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pengelolaan media sosial instagram untuk meminimalisir hambatan dan rintangan yang terjadi di ruang lingkup internal; ketiga tahap *actuating*: Yayasan Karya Kakak Asuh melakukan pengelolaan media sosial instagram melalui tiga pilar konten yaitu konten mengenai kakak asuh, konten edukatif dan *fun and entertainment* yang dimuat oleh *content writer*, *copy writer* dan desain grafis; keempat tahap *controlling*: Yayasan Karya Kakak Asuh melakukan pengawasan media sosial instagram dengan melihat *insight* instagram yang menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menjaga citra positif melalui komentar, *likes*, pesan masuk, *viewers* dan *followers*.

Kata Kunci: Pengelolaan, Digital *Public Relations*, Media Sosial, Instagram, Citra

ABSTRACT

Arif Ridwan: *Digital Management of Public Relations by Utilizing Instagram as an Method to Maintain a Positive Image of Yayasan Karya Kakak Asuh (Qualitative Descriptive Study on Instagram Account @kakakasuh Yayasan Karya Kakak Asuh)*

The management of information and communication technology is now widely used by various organizations or institutions to build a positive image. This supports the main task of public relations in order to provide informations to the public effectively and efficiently. Instagram is one of the major social media that can provide information rapidly. Yayasan Karya Kakak Asuh use social media instagram as a method to share educative and valuable information to the public and also to show them good services in order to gain their trust. In this case, it's already proved by many good responses from the community and many volunteers make contribution for donation program of foster care's scholarship.

This study aims to find out how to manage digital public relations utilizing instagram as an method to maintain a positive image of Yayasan Karya Kakak Asuh by adopting the POAC management concept initiated by George Robbert Terry with indicators, the first Planning, second Organizing, third Actuating, fourth Controlling.

This research was conducted using constructivism paradigm with a qualitative approach. The method used is descriptive qualitative with primary data and secondary data by data collecting techniques, namely in-depth interviews, observation and documentation studies.

Based on the results of research can be revealed that Yayasan Karya Kakak Asuh is in the digital management public relations utilizing instagram as an method to maintain a positive image as compatible as the POAC management concept, with the following indicators: The first planning stage: Yayasan Karya Kakak Asuh conducts reserach first before planning program of activities to be implemented; second organizing stage: Yayasan Karya Kakak Asuh selects credible human resources as it needs by managing social media instagram in the hopes of minimizing the obstacles and challenges that may occur in the internal scope; Third actuating stage: Yayasan Karya Kakak Asuh manage social media instagram with three content pillars, i.e., foster sisters and brother's content, educational, fun and entertainment content which published by content writers, copy writers and graphic designs; fourth controlling stage: Yayasan Karya Kakak Asuh observe social media instagram by viewing at instagram insights which are the brenchmark for success in maintaining a positive image through comments, likes, incoming messages, viewers and followers.

Keywords: *Management, Digital Public Relations, Social Media, Instagram, Image*