



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations
Theresia LV Lolita
44211110025

Pemanfaatan Facebook dan Twitter PT Sucofindo (Persero) dalam Membangun Citra Organisasi

Jumlah halaman: xi + 110 halaman + 6 lampiran

Bibliografi: 20 acuan, tahun 1985 – 2016

ABSTRAK

Pemanfaatan media sosial Facebook dan Twitter oleh berbagai organisasi sebagai ajang publikasi demi meningkatkan citra perusahaan semakin berkembang di Indonesia. PT Sucofindo (Persero), sebuah BUMN di bidang jasa sertifikasi, turut berupaya menjawab tantangan kegiatan Public Relations di era media sosial ini. Sucofindo mengembangkan akun korporat jejaring sosialnya agar tidak hanya sekadar menampilkan profil perusahaan dan informasi kegiatan perusahaan, tapi juga melalui komunikasi dua arah agar dapat menggapai pelanggan dan publiknya melalui edukasi dan *knowledge sharing* oleh pegawai Sucofindo para ahli dari berbagai bidang jasanya.

Penelitian ini mengacu pada teori Cutlip, Jefkins, dan Lattimore yang mengemukakan Public Relations bukan hanya pada pencitraan semata, melainkan juga adanya komunikasi timbal balik dan saling pengertian antara perusahaan dan publik. Penelitian dengan paradigma post-positivisme, tipe penelitian deskriptif ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menggambarkan aktivitas pemanfaatan media sosial Facebook dan Twitter oleh Sucofindo dalam meningkatkan citra perusahaan. Metode penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pengelola media sosial Sucofindo, *top follower* dari akun Twitter dan *top fans* dari Facebook Page Sucofindo. Dengan demikian, Peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai aktivitas apa saja dalam pemanfaatan media sosial oleh Bagian Komunikasi Korporat PT Sucofindo (Persero) yang sudah dilakukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Facebook dan Twitter PT Sucofindo (Persero) untuk meningkatkan citra perusahaan sudah baik namun masih ada hal-hal yang harus diperhatikan untuk dapat mencapai tujuan perusahaannya dalam mengedukasi masyarakat.