



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Fatmaria Perangin Angin  
44216120010

Pengelolaan Media Sosial Instagram PT Prima Wahana Auto Mobil Dalam  
Membangun Citra Perusahaan  
Bibliografi: 5 Bab 109 hal + Lampiran + 35 Buku + 7 Jurnal + 11 Internet

### ABSTRAK

Kemajuan teknologi terus berkembang dan mengalami perubahan sesuai perkembangan zaman, sehingga menuntut manusia untuk hidup bertransformasi ke arah digital. Sebagai salah satu perusahaan yang selalu berusaha mengadaptasi teknologi dan melek digital, yakni PT Prima Wahana Auto Mobil. Salah satu yang dilakukan adalah melakukan pengelolaan media sosial untuk membangun citra positif perusahaan dan sebagai alat bantu untuk menunjang kegiatan bisnis melalui akun Instagram @wulingprimafatmawati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Instagram PT Prima Wahana Auto Mobil dalam membangun citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan konsep pengelolaan program Public Relations yang diinisiasi oleh Cutlip, kemudian dikaitkan dengan konsep Citra. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah 7 orang, 4 diantaranya merupakan pihak internal perusahaan, 3 lainnya merupakan customer loyal dan Instagram followers @wulingprimafatmawati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, PT Prima Wahana Auto Mobil melakukan seluruh proses Public Relations meliputi fact finding, planning, action and communications, dan evaluating dalam mengelola media sosial Instagram @wulingprimafatmawati. Melalui media sosial Instagram, Prima Fatmawati dapat menjalin relasi dengan publik eksternal, ditandai dengan bertambahnya followers secara alami, sehingga perusahaan dapat terus memperluas target market. Media sosial Instagram, dinilai memiliki fitur cukup lengkap untuk menunjang kegiatan perusahaan. Tersedianya berbagai fitur digunakan untuk mengemas konten yang menarik, sehingga dapat membuat citra perusahaan positif di mata khalayak. Dan adanya tombol share to, memudahkan pengguna membagikan postingan ke akun media sosial lain termasuk facebook yang sudah terhubung pada akun Instagram. Selain itu, akun instagram @wulingprimafatmawati juga cukup up to date dalam memberikan informasi kepada khalayak, konten dikemas secara baik, menyeluruh dan menarik. Sehingga dinilai berhasil merepresentasikan citra positif perusahaan.

**Kata Kunci:** Media Sosial, Instagram, Citra, PT Prima Wahana Auto Mobil