



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Ivan Fernando  
44217110042

*Proses Kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri Persada Dalam Menangani Isu Perusahaan Sebagai Upaya Menjaga Kepercayaan Publik ( Studi Kasus Pelayanan Somasi Kepada PT Karya Bangun Mandiri Persada Oleh CV. Khaiza Putri Andalas Dimuat Pada Pemberitaan Online lensalampung.com Periode Agustus 2021 )*

Jumlah Halaman : 5 Bab + 140 Halaman + 43 Lampiran

Bibliografi : 42 Buku + 11 Jurnal + 8 Website

### ABSTRAK

PT. Karya Bangun Mandiri Persada (PT.KBMP) merupakan perusahaan jasa konstruksi berskala besar yang mana memiliki beberapa masalah terkait pemberitaan negatif di media massa. Dengan berbagai terpaan isu miring, humas harus mampu mengelola serta mencari solusi dalam suatu permasalahan perusahaan. Manajemen isu dibutuhkan agar isu-isu tersebut tidak berkembang menjadi sebuah krisis yang dapat menurunkan citra organisasi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu peneliti ingin mengetahui bagaimana Proses dan langkah kerja Humas PT. Karya Bangun Mandiri Persada dalam menangani sebuah isu pelayanan somasi yang ditujukan kepada PT. Karya Bangun Mandiri Persada perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Studi Kasus dengan pendekatan Kualitatif. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Post-Positivisme*. Teknik Penelitian menggunakan Wawancara mendalam dengan narasumber dan melakukan pengamatan terhadap pemberitaan media. Sementara teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini ialah Humas PT KBMP telah menjalankan tugas pokok fungsinya sebagai humas, dimana apabila ada masalah segera di tanggap dengan cepat dan tepat. PT.KBMP sudah melakukan klarifikasi kepada pihak kepolisian terkait masalah somasi yang diberikan. Upaya dalam menjaga kepercayaan publik belum dilakukan secara maksimal salah satunya karena PT.KBMP belum memiliki website dan akun media sosial resmi perusahaan sebagai alat kontrol opini masyarakat.

**Kata kunci:** Strategi Komunikasi, *Public Relations*, Langkah Kerja Humas, Manajemen Isu, Kepercayaan Publik



*Mercu Buana University*  
*Facultate of Communication*  
*Sciences Field of Public Relations*  
*Ivan Fernando*  
*44217110042*

*Public Relations Work Process of PT. Karya Bangun Mandiri Persada in Handling Company Issues as an Effort to Maintain Public Trust ( Case Study of Somasi Servant to PT Karya Bangun Mandiri Persada By CV. Khaiza Putri Andalas Published on Online News lensalampung.com August 2021 Period )*

*Number of Pages : 5 Chapters + 140 Pages + 43 Appendices*

*Bibliography : 42 Books + 11 Journals + 8 Websites*

#### **ABSTRACT**

*PT. Karya Bangun Mandiri Persada (PT. KBMP) is a large-scale construction services company that has several problems related to negative news in the mass media. With various slanted issues, public relations must be able to manage and find solutions in a company problem. Issue management is needed so that these issues do not develop into a crisis that can degrade the image of the organization.*

*The purpose of this study is that researchers want to know how the process and steps of the public relations of PT. Karya Bangun Mandiri Persada in dealing with an issue of somasi service addressed to PT. Karya Bangun Mandiri Persada company. The method used in this study is the Case Study Method with a Qualitative approach. The paradigm used in this study is Post-Positivism. Technical Research using in-depth interviews with sources and making observations on media reports. Meanwhile, data processing and analysis techniques are carried out in three stages, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The result of this research is that the Public Relations of PT KBMP has carried out the main task of its function as a public relations officer, where if there is a problem, it is immediately responded to quickly and appropriately. PT. KBMP has clarified to the police regarding the issue of the somasi given. Efforts in maintaining the company's image have not been carried out optimally, one of which is because PT. KBMP does not yet have the company's official website and social media accounts as a means of controlling public opinion.*

**Keywords:** *Communication Strategy, Public Relations, Public Relations Work Steps, Issue Management, Public Trust*