

ABSTRAK

Abhinaya Ivananda sumarsono. 20.05.311.00173. Program Studi Ilmu Komunikasi. Media Instagram @rosaliaindah.official Dalam Upaya Mempertahankan Citra Perusahaan.

Citra perusahaan merupakan aspek yang paling penting terhadap penilaian pengguna jasa perusahaan. Perkembangan media sosial saat ini berperan penting sebagai sarana komunikasi dan menjalin interaksi perusahaan dengan konsumennya. Media sosial khususnya Instagram bukan hanya sebagai media untuk berinteraksi melainkan bagi perusahaan juga dapat sebagai media penyebaran informasi kepada konsumen, seperti membagikan program terbaru, promosi, himbauan, dan membangun citra perusahaan. Instagram juga dapat berperan sebagai media mempertahankan citra perusahaan setelah adanya kelalaian layanan perusahaan. Seperti yang dilakukan oleh akun @rosaliaindah.official, Sebuah akun media sosial perusahaan layanan jasa bus Rosalia Indah yang menggunakan Instagram perusahaan sebagai sarana mempertahankan citra perusahaan melalui konten hiburan, edukasi, komunikasi, dan kolaborasi dengan konsep yang menarik. Setelah berupaya mempertahankan citra perusahaan melalui media sosial @rosaliaindah.official berhasil mendapatkan respon positif pada kolom komentar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Rosalia Indah dalam mempertahankan citra perusahaan melalui Instagram. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan media Instagram untuk menggali pemahaman mengenai konten Instagram sebagai upaya mempertahankan citra perusahaan Rosalia Indah. Untuk mendukung analisis konten ini konsep yang digunakan konsep empat pillar strategi sosial media guna membedah isi konten yang digunakan @rosaliaindah.official sebagai upaya mempertahankan citra perusahaan.

Kata Kunci : Media Instagram, Citra Perusahaan, Rosalia Indah

ABSTRACT

Abhinaya Ivananda sumarsono. 20.05.311.00173. Program Studi Ilmu Komunikasi. Instagram media @rosaliaindah.official in an effort to maintain the company's image.

Company image is the most important aspect of the assessment of users of company services. The development of social media currently plays an important role as a means of communication and establishing company interaction with its consumers. Social media, especially Instagram, is not only a medium for interaction but for companies it can also be a medium for disseminating information to consumers, such as sharing the latest programs, promotions, appeals, and building the company's image. Instagram can also act as a medium to maintain the company's image after the company's service negligence. As done by the @rosaliaindah.official account, a social media account of the Rosalia Indah bus service company that uses the company's Instagram as a means of maintaining the company's image through entertainment, education, communication, and collaboration content with an attractive concept. After trying to maintain the company's image through social media @rosaliaindah.official managed to get a positive response in the comments column.

This research aims to find out Rosalia Indah's efforts in maintaining the company's image through Instagram. By using a qualitative approach with Instagram media to explore understanding of Instagram content as an effort to maintain Rosalia Indah's corporate image. To support this content analysis, the concept used is the concept of the four pillars of social media strategy to dissect the content used by @rosaliaindah.official as an effort to maintain the company's image.

Keywords: Instagram Media, Company Image, Rosalia Indah