

ABSTRAK

Strategi komunikasi hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam membangun dan menjaga citra perusahaan di mata publik. PT Perta Arun Gas sebagai perusahaan yang beroperasi di tengah masyarakat membutuhkan strategi komunikasi yang efektif agar tercipta hubungan yang harmonis serta kepercayaan publik terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi hubungan masyarakat PT Perta Arun Gas dalam menjaga citra perusahaan, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan Humas PT Perta Arun Gas dan masyarakat, observasi, serta dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan oleh Humas PT Perta Arun Gas bertujuan untuk membangun kepercayaan, menyampaikan informasi secara terbuka, serta menciptakan citra perusahaan yang positif, peduli, dan bertanggung jawab. Strategi komunikasi dilakukan melalui komunikasi dua arah, penyesuaian pesan dengan karakteristik masyarakat, serta pemilihan media komunikasi yang sesuai. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, yaitu hambatan semantik berupa perbedaan pemahaman bahasa dan istilah, hambatan fisik seperti kondisi lokasi, cuaca, dan keterbatasan alat komunikasi, serta hambatan teknis dan media seperti gangguan sinyal dan keterbatasan akses media oleh masyarakat. Secara keseluruhan, strategi komunikasi hubungan masyarakat PT Perta Arun Gas telah berjalan dengan cukup baik dalam menjaga citra perusahaan, meskipun masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam penyesuaian bahasa, kesiapan teknis, serta pemilihan media komunikasi yang lebih efektif agar pesan perusahaan dapat diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Hubungan Masyarakat, Citra Perusahaan, PT Perta Arun Gas