

## ABSTRAK

Judul Penelitian : Strategi *Public Relations* Klinik Bamed Skin Care  
Dalam Mempertahankan Citra Melalui Instagram

Nama/NIM : Shinta Aryaputri (2017-050-2036)

Program Studi : *Public Relations*

Media Sosial Instagram berada di urutan ke empat sebagai media sosial yang paling banyak digunakan baik untuk penggunaan pribadi ataupun perusahaan. Salah satu Perusahaan yang menggunakan Instagram sebagai wadah komunikasi bisnis mereka adalah @Bamedskincare yang saat ini memiliki *followers* berjumlah 76K. Dengan jumlah *followers* yang cukup banyak, tentu instagram tersebut berguna untuk dapat mempertahankan citra Bamed, melalui konten-konten yang dibuatnya dapat terlihat reaksi berupa jumlah *likes* dan komentar. Respon berupa like ataupun komentar adalah reaksi yang muncul dari benak para followes terhadap Perusahaan. Respon tersebut akan bertahan dan berpengaruh menumbuhkan citra tentang Perusahaan di media sosial. Namun dari pantauan observasi penulis instagram bamed memiliki jumlah likes dan komentar yang tidak konsisten, serta penulis melakukan Riset Data *Engagement rate* melalui *Inbeat.co* bahwa rata-rata komentar yang ada pada postingan konten bamed hanya 28 per 1000 likes sedangkan rata-rata likes yang di dapatkan oleh bamed secara keseluruhan hanya sebanyak 23 likes berarti dari sekian banyak konten yang diupload hanya sedikit mendatangkan reaksi komentar. Sehingga terkait dengan sepi atau jarangya respon berupa *likes* dan komentar terhadap konten di instagram @Bamedskincare, membuat peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui Penggunaan Instagram Klinik Bamed *Skin Care* dalam mempertahankan Citra melalui Instagram serta untuk mengetahui Strategi *Public Relations* yang dilakukan oleh Klinik Bamed *Skin Care* dalam mempertahankan citra melalui Instagram. Penelitian ini menggunakan Model Komunikasi Two Way Symmetrical sebagai teori acuan serta menggunakan tiga jenis strategi public

relations yaitu Strategi Persuasif, Strategi Edukatif-Informatif, dan Strategi *Event*. Kemudian penelitian ini menggunakan Paradigma Konstruktivisme dengan metode penelitian Kualitatif Studi Kasus. Teknik Pengumpulan data berupa Wawancara Mendalam dan Observasi *Partisipant* terhadap *Informan* dan *Key informan* yang berkaitan dengan Strategi yang digunakan oleh Bamed *Skin Care* untuk mempertahankan citra melalui instagram. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Bamed *Skin Care* menggunakan Instagram secara rutin, mengupload konten *feeds*, *stories*, menggunakan fitur direct message, dan komentar untuk berkomunikasi dengan para *followers/customer*. Bamed *Skin Care* juga menggunakan beberapa cara untuk mempertahankan citra mereka di instagram dengan, *Strategi Edukasi Konten*, *Strategi Event*, dan *Strategi Interaktif*. Bamed *Skin Care* menggunakan ketiga cara diatas untuk dapat mempertahankan citra perusahaan, meningkatkan kepercayaan followers, dan mempertahankan eksistensi perusahaan. Cara-cara tersebut di implementasikan dengan prinsip konsisten dan disiplin.

**Kata Kunci :** Strategi *Public Relations*, Klinik Bamed *Skin Care*, Citra, Instagram.