



RINGKASAN

MEI MELATI MILASARI. Proses Media *Monitoring* oleh Staf Humas PT INKA (Persero) dalam Membangun Citra Perusahaan. *The Process of Media Monitoring by PT INKA (Persero) Public Relations Staff in Building Company Image*. Dibimbing oleh RACHMAT PAMBUDY.

Di zaman globalisasi saat ini telah memberikan perubahan pada masyarakat dalam menerima informasi. Masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi kapanpun dan dimanapun baik secara langsung maupun tidak langsung karena adanya perkembangan teknologi komunikasi yang semakin canggih khususnya media massa.

PT Industri Kereta Api (Persero) atau PT INKA (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) pada bidang manufaktur kereta api yang terintegrasi pertama di Asia Tenggara sebagai industri kereta api. Sampai pada titik ini merupakan suatu yang tidak mudah bagi PT INKA (Persero) dalam mempertahankan performanya di dunia bisnis. Hal tersebut tidak lepas dengan hadirnya seorang staf humas yang terus berupaya mempertahankan citra perusahaan dengan melakukan beberapa kegiatan kehumasan. Salah satunya ialah media *monitoring*.

Penulisan laporan akhir ini bertujuan untuk menjelaskan peran media *monitoring*, proses media *monitoring* yang dilakukan oleh staf humas PT INKA (Persero) dan menjelaskan bagaimana hambatan yang terjadi pada saat proses media *monitoring*. Pengumpulan data dilakukan di PT Industri Kereta Api (Persero) yang berlokasi di kota Madiun, Jawa Timur selama dua bulan kerja yang terhitung sejak tanggal 03 Februari sampai 01 April 2022.

Data yang digunakan untuk menyusun laporan akhir ini yaitu data primer dan sata sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi secara langsung, wawancara secara langsung dengan pihak terkait, partisipasi aktif dalam proses media *monitoring* di PT Industri Kereta Api (Persero) dan studi Pustaka dengan membaca beberapa buku referensi yang berkaitan dengan laporan akhir.

Media *monitoring* yang dilakukan oleh staf humas PT Industri Kereta Api (Persero) memiliki peran untuk pengawasan terhadap penyebaran informasi terkait PT Industri Kereta Api (Persero) yang bertujuan untuk membangun citra baik bagi perusahaan. Proses media *monitoring* yang dilakukan oleh staf humas PT Industri Kereta Api (Persero) terdiri dari tiga tahap yaitu tahap pra media *monitoring*, proses media *monitoring* dan tahap pasca media *monitoring*. Proses media *monitoring* mengalami beberapa hambatan baik teknis maupun non teknis. Hambatan yang terjadi dapat diselesaikan dengan adanya beberapa solusi yang dilakukan sehingga proses media *monitoring* yang dilakukan oleh staf humas PT Industri Kereta Api (Persero) dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci: humas, media *monitoring*, media *online*