

## ABSTRAK

Praktik *public relations* sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Khususnya teknologi informasi melalui jaringan internet. Twitter muncul sebagai medium bagi praktik *public relations* untuk memberikan akses langsung dan cepat ke audien yang lebih spesifik. Salah satu perusahaan yang menyadari pentingnya kegiatan *public relations* didalam media sosial twitter adalah @infobdg. Perusahaan ini bergerak dibidang media informasi digital yang bertujuan untuk menjadi sumber informasi bagi warga Bandung melalui media sosial twitter. *Public relations* bertugas untuk mengelola media sosial twitter @infobdg dengan tujuan membentuk citra perusahaan kepada publiknya melalui twitter.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses *public relations* dalam mengelola media sosial twitter. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara mendalam dan observasi. Untuk meningkatkan validitas data, peneliti menggunakan triangulasi teknik yaitu membandingkan hasil observasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, *public relations* @infobdg tidak menjalankan proses manajerial, yaitu *fact-finding*, *planning*, *communication*, dan *evaluation* dengan baik. Pihak *public relations* mengelola media sosial twitter untuk memantau khalayak, tidak dilakukan riset terlebih dahulu sebelum membuat sebuah program *online*. Publik yang dijangkau oleh *public relations* @infobdg terlalu luas dan tidak mempunyai segmen membuat tahapan *public relations* tidak dilakukan dengan baik.

*Kata Kunci: Public Relations, Media Sosial, Twitter*