

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “**Analisis Media Monitoring Produk IndiHome Telkom Divre III Jawa Barat**” ini dibuat oleh Gilda Setia Nurqolbi mahasiswa Universitas Telkom. Alasan mengambil judul tersebut karena IndiHome merupakan salah satu produk *fixed broadband* yang memiliki 1.707.506 pengguna, terdiri dari 200.376 pelanggan IndiHome Jawa Barat dengan 65% pelanggan mayoritas berasal dari Bandung yang telah memberikan andil 10% penggunaan IndiHome di Indonesia. Hal ini membuat pihak *public relations* Telkom Divre III Jawa Barat melakukan monitoring media massa cetak dan online guna mengendalikan informasi pemberitaan mengenai produk IndiHome.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tujuan dari analisis *media monitoring* produk IndiHome Telkom Dvire III Jawa Barat, *tools* yang digunakan dalam melakukan analisis *media monitoring* produk IndiHome Telkom Divre III Jawa Barat, dan proses analisis *media monitoring* produk IndiHome yang dilakukan oleh *public relations* Telkom Divre III Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui tahap wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi pustaka.

Penelitian ini menghasilkan bahwa tujuan dari analisis *media monitoring* produk IndiHome adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat, persepsi media, dan dijadikan sebagai bahan publikasi produk IndiHome di tahun 2017. *Tools* yang digunakan dalam analisis *media monitoring* yaitu media massa cetak, koran online, dan konten berita IndiHome yang dinilai dari sisi positif, netral, dan negatif. Proses analisis *media monitoring* dijalankan secara tradisional tanpa adanya SOP tertulis, hasil dari analisis *media monitoring* produk IndiHome pada tahun 2016 yaitu terdapat 9 media massa cetak, dan 11 media massa online yang mempublikasikan 58 berita positif, 5 berita netral, dan 8 berita negatif, hasil analisis ini kemudian dilaporkan kepada *top management*.

Kata kunci: ***Public Relations, Media Monitoring, Analisis.***