**ABSTRAK**

**Septyan Fauzan / 68150600 / 2019 / Strategi Pemulihan Citra Apartemen *Green Pramuka City* Pasca Pemberitaan Perseteruan Dengan Penghuninya / Pembimbing : Dr. Imam Nuraryo S.Sos., MA (Comms)**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana strategi penyangkalan, strategi menghindari tanggung jawab, strategi mengurangi serangan, strategi tindakan korektif, dan strategi menanggung akibat krisis yang dilakukan pihak pengelola Apartemen *Green Pramuka City* dalam usaha untuk memulihkan citranya pasca perseteruan dengan salah seorang penghuninya.

Penelitian ini menggunakan teori pemulihan citra dari William L. Benoit yang sangat erat kaitannya terutama pada strategi suatu perusahaan dalam menanggulangi krisis yang terjadi. Dalam teori pemulihan citraterdapat lima strategi utama dalam merestorasi citra yang telah rusak yang diakibatkan oleh suatu krisis. Kelima strategi utama tersebut yaitu penolakan, menghindari tanggung jawab, mengurangi serangan, tindakan korektif, dan pengakuan diri.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif studi kasus. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan empat orang informan, yaitu kepada humas Apartemen *Green Pramuka City*, ahli hukum, penghuni apartemen, dan ahli komunikasi. Peneliti akan mengambil data dari keempat narasumber tersebut terkait dengan permasalahan antara pihak pengelola *Green Pramuka City* dengan *stand up comedian* Muhadkly Acho.

Dari hasil penelitian yang berdasarkan dari hasil wawancara yang sudah peneliti jabarkan, peneliti melihat bahwa strategi yang dilakukan oleh pihak pengelola apartemen *Green Pramuka City* lebih dominan pada bagaimana mengurangi serangan dari publik ketika krisis memuncak. Pihak pengelola menerapkan strategi ini melalui media sosial dengan *digital listening* yang dimana menjawab tiap keluhan pelanggan dan meluruskan tiap hal yang tidak benar terkait *Green Pramuka City.* Pihak pengelola juga menerapkan strategi pengakuan diri dengan meminta maaf akibat krisis yang telah terjadi. Berdasarkan pernyataan ahli komunikasi, hal ini sangat jarang sekali terjadi. Biasanya bagi suatu perusahaan, kata maaf sangat jarang sekali diucapkan ketika sedang mengalami suatu krisis. Letak kekurangan dari strategi yang diterapkan ialah cara penanggulangan krisis itu sendiri yang harusnya menerapkan *consumer relations* dan melakukan pendekatan pada konsumen. Hal ini yang tidak dilakukan oleh pihak pengelola Apartemen *Green Pramuka City.*

Kesimpulannya adalah, pihak pengelola *Green Pramuka City* telah melakukan strategi penyangkalan pada kasus surat SP3 yang belum dicabut dari Acho sebagai penghuni, menurut pengelola sudah bukan wewenang dari pengelola melainkan pihak kepolisian. Melakukan upaya koreksi dari tiap keluhan dari pelanggan dan juga dari segi pelayanan. Selebihnya, pihak pengelola berfokus pada strategi mengurangi serangan dari para penghuni dan juga publik yang sudah terlanjur memiliki persepsi negatif terhadap pihak pengelola Apartemen *Green Pramuka City*.

**Kata kunci : strategi pemulihan citra, apartemen, penanggulangan krisis.**