

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS**

**Skripsi, 28 Desember 2021**

**Wanda Nurafifah Lutfiah**

**Strategi Digital Public Relations Dalam Membangun Kepercayaan Publik Di Masa Pandemi Covid - 19 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Platform WhatsApp PT.Ilfa Travel Jakarta )**

**ABSTRAK**

PT Ilfa Travel merupakan bagian dari PT Ihsan Hanifah, Ilfa Travel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel , berdiri pada tanggal 14 November 2014. PT Ilfa Travel dibangun dikarenakan pendiri melihat para *costumer* haji dan umroh tidak mendapatkan pelayanan maksimal dari perusahaan travel yang sudah ada sebelumnya, maka PT Ilfa Travel didirikan dengan pelayanan yang baik dan maksimal untuk para *costumer* . Ketika pandemi covid - 19 mengganggu bisnis, PT Ilfa Travel harus bertahan dan mencari cara agar bisa tetap membangun kepercayaan publik di masa pandemi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Strategi, *Digital Public Relations*, WhatsApp dan Kepercayaan Publik. metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif , dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa untuk membangun kepercayaan publik dimasa pandemi dapat diperoleh dengan memaksimalkan sosial media WhatsApp yang menerapkan tahapan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi, dengan selalu memberikan konten - konten informasi terbaru mengenai perkembangan umroh dan haji, promosi oleh - oleh tanah suci, dan juga edukasi agar hubungan *costumer* dan perusahaan tidak terputus dan dapat membangun kepercayaan publik terutama untuk saat nanti dibuka kembali umroh dan haji, dan sebaiknya PT Ilfa Travel senantiasa selalu membuat setiap kontennya dengan kreatif agar mudah dipahami oleh *costumer* sekaligus membangun kepercayaan publik.

**Kata Kunci : Strategi Digital Public Relations, Membangun kepercayaan publik, PT.Ilfa Travel Jakarta**

**Referensi : 13 Buku + 3 Jurnal**

**Pembimbing : Tria Patrianti, S.Sos., M.I.Kom.**