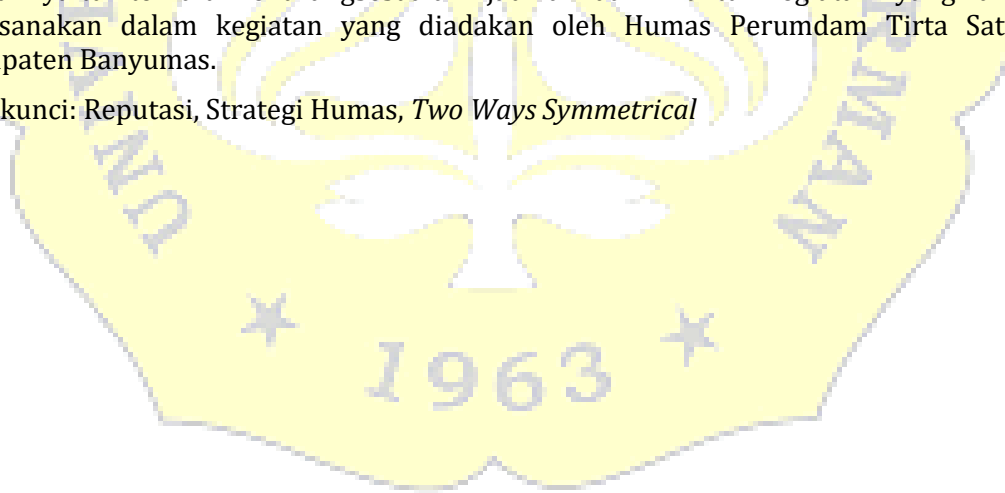


## ABSTRAK

Reputasi merupakan gambaran secara keseluruhan terkait perilaku organisasi dan hubungan stakeholder yang terbentuk seiring dengan berjalannya waktu. Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas merupakan salah satu perusahaan yang sudah berdiri sejak lama. Reputasi perusahaan sudah seharusnya positif dimata masyarakat. Namun pada realisasinya, masih terdapat beberapa kritik pada perusahaan yang secara tidak langsung, dapat membuat reputasi perusahaan menurun. Maka dari itu Perumdam Tirta Satria memerlukan strategi untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi, faktor pendukung, dan penghambat Perumdam Tirta Satria dalam upaya meningkatkan reputasi perusahaan melalui penerapan *two ways symmetrical* yang ditafsirkan melalui *excellence theory*. Adapun subjek penelitian terdiri dari Humas Perumdam Tirta Satria Banyumas serta objek penelitiannya yaitu strategi humas yang dilakukan Perumdam Tirta Satria melalui penerapan *two ways symmetrical* dalam meningkatkan reputasi perusahaan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Humas Perumdam Tirta Satria menerapkan empat model *public relations* dalam *excellence theory* yaitu *press agency*, *public information*, *two way asymmetrical*, dan *two way symmetrical*. Strategi yang paling efektif, sesuai dengan visi misi perusahaan, dan berhasil dilakukan oleh Humas Perumdam Tirta Satria yaitu dengan menerapkan *Two Way Symmetrical Model*. Adapun faktor yang mendukung dalam melakukan strategi yaitu sarana prasarana yang memadai dan keterlibatan dengan divisi lain. Kemudian untuk faktor penghambat yang terjadi yaitu terkait kekurangsesuaian jadwal dan waktu kegiatan yang akan dilaksanakan dalam kegiatan yang diadakan oleh Humas Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

Kata kunci: Reputasi, Strategi Humas, *Two Ways Symmetrical*



## **ABSTRACT**

*Reputation is an overall picture of organizational behavior and stakeholder relationships that are formed over time. Perumdam Tirta Satria Banyumas Regency is one of the companies that has been established for a long time. The company's reputation should be positive in the eyes of the public. However, in reality, there are still some criticisms of the company that can indirectly make the company's reputation decrease. Therefore Perumdam Tirta Satria needs a strategy to improve the company's reputation. The purpose of this research is to find out how the strategy, supporting factors, and obstacles of Perumdam Tirta Satria in an effort to improve the company's reputation through the application of two ways symmetrical interpreted through excellence theory. The research subject consists of Public Relations of Perumdam Tirta Satria Banyumas and the object of research is the public relations strategy carried out by Perumdam Tirta Satria through the application of two ways symmetrical in improving the company's reputation. Data collection was carried out by means of in-depth interviews, observation, and documentation. The results of the research show that Perumdam Tirta Satria's public relations applies four public relations models in excellence theory, namely press agency, public information, two way asymmetrical, and two way symmetrical. The most effective strategy, in accordance with the company's vision and mission, and successfully carried out by Perumdam Tirta Satria Public Relations is by implementing the Two Way Symmetrical Model. The factors that support in carrying out the strategy are adequate infrastructure and involvement with other divisions. Then for the inhibiting factors that occur, namely related to the lack of schedule and time of activities to be carried out in activities held by Public Relations Perumdam Tirta Satria Banyumas Regency.*

*Keywords: Reputation, Public Relations Strategy, Two Ways Symmetrical*