

ABSTRAK

Dari judul penelitian yang dilakukan di PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit V Balikpapan sebagai perusahaan yang memiliki *public internal* dan *eksternal*, pengadaan media intranet merupakan media internal yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari pihak perusahaan kepada para karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran penggunaan intranet, dan informasi apa yang disajikan melalui intranet serta mengetahui kualitas layanan media intranet sebagai fasilitator informasi karyawan. Jenis penelitian ini deskriptif dengan data kualitatif untuk menggali informasi. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam serta observasi. Penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa intranet digunakan oleh *Public Relations* PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit V Balikpapan sebagai media penyampaian informasi mengenai kebijakan perusahaan serta peraturan baru yang wajib dipatuhi oleh karyawan. Informasi yang disebarluaskan oleh humas mengarah pada *company branding* baik itu untuk *public internal* maupun *eksternal* perusahaan. Komunikasi yang berlangsung di intranet bersifat satu arah. Informasi yang disampaikan di intranet sudah cukup *informative, komprehensif*, dan *up to date*.

ABSTRACT

From the title of the research conducted at PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit V Balikpapan as a company that has an internal and external public, intranet media procurement is an internal media used to deliver information from the company to the employees . This research aims to determine the role of intranet use and what information is presented through the intranet as well as to determine the quality of the intranet media service as an information facilitator for employees. This type of research is descriptive with qualitative data to explore the information. Data were collected through in-depth interviews and observation techniques. The research that has been conducted shows that the intranet is used by Public Relations of PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit V Balikpapan as a medium to deliver information about the company's policies and new regulations that must be adhered to by employees . The information disseminated by Public Relations leads to the company's branding either for external public or internal public. Communication that takes place in the intranet is unidirectional. The information presented in the intranet is quite informative, comprehensive, and up-to-date.