

Peranan facebook dalam manajemen krisis organisasi: analisis studi kasus = The role of facebook in an organizational crisis management: case studies analysis

Nadhila Shabrina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20424080&lokasi=lokal>

Abstrak

Media sosial telah menjadi bagian dari kehidupan manusia jaman sekarang. Komunikasi antar manusia dan juga organisasi telah dipermudah dengan adanya media sosial. Banyak organisasi dan perusahaan yang sekarang menggunakan social networking site bernama Facebook, untuk berkomunikasi dengan pelanggan mereka. Namun, ada banyak hal yang harus dipertimbangkan oleh organisasi sebelum memutuskan untuk memanfaatkan Facebook dalam bisnis mereka, terutama disaat masa krisis.

Dengan demikian, tujuan dari makalah ini adalah untuk mengeksplorasi Peranan Facebook Dalam Manajemen Krisis Organisasi. Dengan menganalisis tiga studi kasus yang berbeda, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Facebook mempengaruhi manajemen krisis komunikasi sebuah organisasi. Studi kasus akan dianalisa dengan menggunakan teori Uses and Gratification beserta Situational Communication Crisis Theory.

Singkat kata, Facebook menyebabkan Hubungan Masyarakat sebuah organisasi untuk menjadi lebih teliti atas kegiatan online mereka (seperti menanggapi komentar), terutama dalam situasi dimana potensi adanya krisis sangat tinggi. Mereka juga harus siap untuk bertanggung jawab atas segala kegiatan online mereka karena segala hal yang diterbitkan online akan berada di dunia cyber selamanya yang mungkin akan berdampak terhadap kerusakan reputasi organisasi.

<hr>

In today's world, social media has already become an essential part of people's lives. The introduction of social media has made communication easier and faster for people as well as business. A lot of organizations are now using Facebook, a social networking site, in order to communicate to their customers. However, there are many precautions that an organization must take into consideration before it decides to utilize Facebook in their businesses, especially during times of crisis.

Thus, the purpose of this paper is to explore. The Role of Facebook in an Organizational Crisis Management. The research aims to find out how has Facebook affect the communication crisis management of a company by examining three different case studies. These case studies will then be analyzed using Uses and Gratification theory as well as Situational Communication Crisis Theory.

In summary, Facebook caused Public Relations to be more aware of their online activities (like responding to comments) at all times, but even more during potential crisis situations. They also have to be prepared to take responsibility of what they post online as it will stay on the cyber world forever and they can be held accountable for the organization's reputational damage.