Komunikasi krisis di media sosial: studi kasus industri telekomunikasi di Indonesia

Dani M. Akhyar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494598&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Artikel ini mengupas tentang komunikasi krisis di media sosial dari dua kasus di industri telekomunikasi. Teori utama yang digunakan adalah Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh Coombs (2007). Industri telekomunikasi adalah salah satu industri yang rentan terkena krisis, apalagi saat ini aplikasi telekomunikasi seperti smartphone dan internet sudah menjadi salah satu kebutuhan pokok setiap orang. Tulisan ini menunjukkan bahwa penerapan SCCT di industri telekomunikasi membutuhkan beberapa catatan khusus. Pertama, perlunya sistem penanda krisis yang peka terhadap munculnya potensi kritis. Kedua, sistem respon yang cepat tanggap karena perilaku pelanggan telekomunikasi yang cenderung kurang sabar dan cepat menyebarkan berita negatif dengan media sosial mereka.