

# Manajemen Krisis dan Media Sosial: Literature Review mengenai Peran Media Sosial dalam Manajemen Krisis Komunikasi = Crisis Management and Social Media: Literature Review on the Role of Social Media in Communication Crisis Management

Shabila Annisa Diningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20528899&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Studi literatur mengenai krisis komunikasi terus berkembang. Hal tersebut tidak hanya disebabkan oleh isu-isu di masyarakat, seperti pandemi atau bencana alam. Literatur mengenai krisis komunikasi juga berkembang karena kehadiran dan perkembangan media baru, salah satunya adalah media sosial. Sepanjang satu dekade terakhir, studi ilmiah yang menganalisis praktik terbaik atau implikasi praktik penggunaan media sosial dalam manajemen krisis komunikasi terus berkembang. Makalah ini melakukan kajian literatur terhadap lima belas jurnal penelitian internasional tentang penggunaan media sosial dalam manajemen krisis komunikasi. Hasilnya, ditemukan lima tema utama tentang peran media sosial dalam manajemen krisis komunikasi, yaitu media sosial berbasis teks lebih efektif dalam manajemen krisis komunikasi dibandingkan media sosial berbasis visual, media sosial efektif jika berperan sebagai sarana penyebaran informasi yang cepat dan akurat, media sosial dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk membangun dialog interaktif dengan pemangku kepentingan sosial dapat digunakan untuk melakukan monitoring, media atau pengawasan terhadap opini publik di masa krisis komunikasi, serta penggunaan media sosial harus tetap dilengkapi oleh penggunaan media tradisional dalam manajemen krisis komunikasi.

.....Literature studies related to crisis communication continue to grow. The growth is not only caused by the issues within the society, such as pandemics or natural disasters, but also caused by the presence and development of the new media, one of which is social media. Over the past decade, scientific studies analyzing best practices or practical implications on using social media as a part of communication crisis management have continued to evolve. This paper conducts a literature review of fifteen international research journals about the use of social media in crisis communication management. The result shows that there are five main themes regarding the topic, namely text management than visual based social media is more effective in communication crisis based social media, social media is effective if it is used to disseminate information quickly and accurately, social media can be utilized as a means to build interactive dialogue with stakeholders, social media can be used to monitor or supervise public opinion in times of communication crisis, and the use of social media must still be complemented by the use of traditional media in crisis communication management.