

Analisis Manajemen Komunikasi Krisis dengan Image Restoration Theory (Studi Kasus Gangguan Layanan Jaringan Telkomsel Selama 2023) = Analysis of Crisis Communication Management Using Image Restoration Theory (Case Study of Telkomsel Network Service Disruptions During 2023)

Sylvana Virgina Agustya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920543331&lokasi=lokal>

Abstrak

Telkomsel sebagai market leader operator Telekomunikasi Indonesia melakukan manajemen komunikasi krisis gangguan jaringan secara berturut-turut yang terjadi selama 2023 di Kalimantan Selatan, Maluku, dan Papua Selatan, selain itu juga cara Telkomsel memulihkan citra yang terdampak dengan image restoration theory, serta evaluasi dari manajemen komunikasi krisis yang dijalankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan paradigma post-positivisme untuk memahami fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data utama dengan melakukan wawancara mendalam dan didukung oleh analisis sentimen media sosial melalui NoLimit, serta pengumpulan dokumen pendukung dilakukan yang kemudian dilakukan triangulasi data. Hasil yang didapat, Telkomsel telah membentuk tim komunikasi krisis yang masing-masing menjalankan tugasnya dan juga melakukan tahapan-tahapan dari sisi komunikasi. Pada pemulihan citra, Telkomsel menggunakan strategi mortification, reduce offensiveness, dan corrective. Evaluasi pada penelitian ini ditemukan bahwa masih ada silo dalam komunikasi di dalam organisasi Telkomsel, sehingga apabila koordinasi antar tim belum optimal.

.....Telkomsel as the market leader of Indonesian telco provider carries out communication crisis management for consecutive network disruptions that occurred during 2023 in South Kalimantan, Maluku and South Papua, as well as how Telkomsel restores the affected image using image restoration theory. Besides what need to be improve from the crisis management that already done by Telkomsel. This research uses a qualitative approach and a post-positivism paradigm to understand the phenomenon. The main data collection technique was conducting in-depth interviews and supported by social media sentimen analysis via NoLimit, as well as collecting supporting documents and then conducting data triangulation. As a result, Telkomsel has formed a crisis communication team, and also carries out stages in terms of communication. In image restoration, Telkomsel uses mortification, reduce offensiveness and corrective actions as their strategies. Evaluation in this research found that there are still silos in communication within the Telkomsel organization, so that coordination between teams is not optimal.