

# Krisis manajemen pada hubungan masyarakat: analisis pada Tokopedia dalam menangani permasalahan privasi dan penipuan = Crisis management in public relations: analysis of Tokopedia in dealing with privacy and fraud issues / Sherly Evangelista

Sherly Evangelista, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20498956&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Dunia menjadi desa global yang memungkinkan orang-orang untuk melakukan interaksi dan transaksi secara online. Dengan demikian, pasar online telah menjadi populer, dan telah menjadi alternatif bagi orang-orang dengan mobilisasi tinggi untuk membeli produk kapan saja dan dimana saja. Pasar online Indonesia telah tumbuh secara signifikan dalam dekade terakhir, dan kini telah menjadi sektor dengan perkembangan tercepat di Indonesia (Kowanda et al., 2018). Tokopedia adalah salah satu aplikasi perdagangan elektronik terkemuka di Indonesia yang telah dikunjungi sebanyak 153.64 juta kali pada tahun 2018 (Databoks, 2018). Selain popularitasnya, Tokopedia telah menghadapi banyak tantangan termasuk masalah kepercayaan, yang mana merupakan masalah besar yang sering terjadi di Internet. Masalah kepercayaan sering kali berhubungan dengan masalah privasi dan penipuan. Tantangan-tantangan ini dapat berdampak buruk kepada imej Tokopedia. Maka dari itu, krisis manajemen pada hubungan masyarakat diperlukan untuk mencegah dan mengatasi isu-isu tersebut. Penelitian ini akan membahas bagaimana manajemen krisis bisa menjadi cara untuk mengatasi tantangan ini.

---

### **ABSTRACT**

The world becomes a global village which allows its people to do interaction and transaction online. Accordingly, the online marketplace has become popular and has been an alternative for people with high mobilization to purchase products anytime and anywhere. Indonesias online marketplace has grown significantly in the last decade and now has become one of the fastest-growing sectors in Indonesia (Kowanda et al., 2018). Tokopedia is one of the leading e-commerce in Indonesia, with 153.64 million visitors in 2018 (Databoks, 2018). Aside from its popularity, Tokopedia has faced many challenges, including trust, which is a major contributor to problems that occur on the Internet (Rainie & Anderson, 2017). Trust issues are often related to privacy and fraud. These challenges can disadvantage Tokopedias brand image. Therefore, a management crisis is needed to prevent and tackle the issues. This research will examine how crisis management in public relations solve these challenges.