

## Pemanfaatan media sosial sebagai strategi public relations dalam manajemen krisis konser Lady Gaga = The use of social media as part of public relations strategies during crisis management of Lady Gaga concert

Dody Rochadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432679&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penggunaan media sosial dari tahun ke tahun di Indonesia terus mengalami tren yang positif terutama media sosial seperti Twitter, Facebook serta media sosial lainnya. Pergeseran penggunaan media sosial sebagai salah satu strategi public relations terus mengalami peningkatan, tetapi penggunaan media ini umumnya hanya untuk melakukan promosi bukan untuk melakukan penanganan krisis yang dialami suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengetahui sejauhmana pemanfaatan media sosial Facebook sebagai strategi public relations Big Daddy Entertainment dalam manajemen krisis konser Lady Gaga, dan (2) mengetahui sejauhmana pemanfaatan media sosial Twitter sebagai strategi public relations Big Daddy Entertainment dalam manajemen krisis konser Lady Gaga.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial Facebook secara keseluruhan memiliki peran yang penting dalam komunikasi krisis yaitu sebagai media untuk penyedia dan pendistribusian informasi kepada khalayak luas saat krisis. Bahkan, karena karakteristiknya, penerima informasi bukan hanya terbatas yang ada di wilayah tempat krisis berlangsung, bahkan informasi tersebut dapat tersebar hingga ke seluruh pelosok dunia. Fungsi yang sama juga dimiliki oleh Twitter. Meskipun jenis media sosial ini terbatas hanya pada 140 karakter, namun hal tersebut tidak menjadi penghalang kecepatan penyebaran informasi yang sangat penting pada saat situasi krisis. Salah satu elemen penting dalam manajemen sebuah krisis adalah komunikasi. Keberhasilan sebuah organisasi dalam menangani krisis dengan baik ditentukan juga oleh bagaimana organisasi yang bersangkutan dalam mengemas dan mendistribusikan informasi sepanjang proses penanganan krisis tersebut.

.....The use of social media in Indonesia, such as Facebook, Twitter and other platforms, continues to show a positive trend every year with more people include the tool as part of their public relations strategies. However, it is still limited to promotion only without many people understand how it could also be leveraged to assist them in managing a crises. The purposes of this study are (1) to understand the use of Facebook as part of public relations strategies during the crisis management of Lady Gaga concert and also (2) to understand the use of Twitter as part of public relations strategies during the crisis management of Lady Gaga concert.

This study shows that Facebook as a social media tool can play an important role in supporting the communications process during crises management. The platform could effectively disseminate information and reach out to wider external audiences of the organization. With the platform, the organization can even reach out to audience broader audience with no limitation of time and regions. The same function is also offered by Twitter. Although it only limits to 140 characters in one tweet, it does not limit how it can distribute information to wider audience in a second and this contributes significantly to an effective crisis management. Communications is an essential element when managing a crises. The success of an organization in managing a crises effectively is determined by the way the information is being packaged

and distributed throughout the entire process.