

ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KRISIS PT. INDOSIAR VISUAL MANDIRI DALAM MENANGANI DAMPAK KRISIS TRAGEDI KANJURUHAN MELALUI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @INDOSIAR

KEVIN MAXI

ABSTRAK

Tragedi Kanjuruhan membawa dampak besar bagi banyak pihak, Indosiar selaku pemegang hak siar pertandingan BRI LIGA 1 menjadi salah satu pihak yang terkena dampak atas terjadinya tragedi tersebut, banyaknya serangan berupa hujatan atau komentar negatif yang masuk di kolom komentar akun instagram @indosiar dan hilangnya kepercayaan masyarakat menimbulkan suatu krisis terhadap pihak Indosiar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan ataupun gambaran mengenai pemanfaatan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis yang diterapkan Indosiar untuk dapat merespon krisis akibat kasus tragedi Kanjuruhan melalui akun media sosial instagram @indosiar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, Situational Crisis Communication Theory (SCCT) digunakan sebagai teori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indosiar memanfaatkan media sosial sebagai bentuk implementasi strategi manajemen krisis dengan memanfaatkan fitur instagram untuk dapat menyampaikan informasi yang jelas kepada para *audience*, Indosiar juga turut mengimplementasikan strategi manajemen krisis Coombs, yang mana Indosiar menggunakan strategi denial dan bolstering untuk dapat menghadapi dampak krisis yang terjadi akibat dampak krisis Tragedi Kanjuruhan ini.

Kata Kunci : Manajemen Krisis, Media Sosial, Indosiar, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT)

ANALYSIS OF CRISIS MANAGEMENT STRATEGIES OF PT. INDOSIAR VISUAL MANDIRI IN HANDLING THE IMPACT OF THE KANJURUHAN TRAGEDY THROUGH THE INSTAGRAM SOCIAL MEDIA ACCOUNT @INDOSIAR

KEVIN MAXI

ABSTRACT

The Kanjuruhan tragedy has had a significant impact on many parties, with Indosiar as the broadcaster of the BRI LIGA 1 matches being one of the affected parties. The numerous attacks in the form of insults or negative comments received on the Instagram account @indosiar and the loss of public trust have led to a crisis for Indosiar. This research aims to provide an explanation or overview of the utilization of social media as a form of crisis management strategy implemented by Indosiar to respond to the crisis resulting from the Kanjuruhan tragedy through the Instagram account @indosiar. This research adopts a qualitative case study approach, involving in-depth interviews as the method of data collection. In this study, the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) is used as the theoretical framework. The findings indicate that Indosiar utilizes social media as a form of crisis management strategy by utilizing features such as reels, posters, feeds, and Instagram stories to convey clear information to the audience. Indosiar also implements Coombs' crisis management strategy, wherein denial and bolstering strategies are employed to address the crisis impact resulting from the Kanjuruhan tragedy.

Keywords : Crisis Management, Social Media, Indosiar, Situational Crisis Communication Theory (SCCT)