



Digital Receipt

This receipt acknowledges that **Turnitin** received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

3%

SIMILARITY INDEX

Submission author: Rina Juwita
Assignment title: Tulisan 1
Submission title: Komunikasi Krisis Dalam Perspektif ...
File name: Krisis_Dalam_Perspektif_Teori_Sist...
File size: 24.76K
Page count: 21
Word count: 5,770
Character count: 39,157
Submission date: 24-Feb-2021 09:10PM (UTC+0700)
Submission ID: 1516998177

Komunikasi Krisis Dalam Perspektif Teori Sistem dan Media
Oleh: Rina Juwita

Pendahuluan

Komunikasi krisis merupakan bidang kajian yang bertumbuh pesat dalam bidang komunikasi dan organisasi lebih dari tiga puluh tahun terakhir. Kajian ini menekankan tentang bagaimana organisasi menjelaskan keberadaan mereka dengan cara terbaiknya kepada para pemangku kepentingan dan publiknya ketika sebuah krisis melanda. Baik ketika krisis tersebut disebabkan dari dalam organisasi maupun dari eksternal. Sebagaimana yang kita jumpai dalam sebagian besar kepustakaan terkait, kajian ini seringkali membahas pengalaman yang terjadi di lapangan yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana seharusnya sebuah organisasi mengelola permasalahan dan komunikasinya terkait dengan krisis yang terjadi.

Sejak awal tahun 1990an, kajian kepustakaan tentang komunikasi krisis yang dibahas oleh para ahli lebih banyak bersifat deskriptif mengenai faktor apa saja yang menunjang keberhasilan komunikasi krisis dalam situasi tertentu. Bentuk komunikasi krisis pertama dan yang paling orisinal dalam kajian akademik komunikasi krisis adalah yang disampaikan oleh William Benoit yang menjadi rujukan banyak ahli komunikasi krisis lainnya. Benoit pada dasarnya mengacu pada teori retorika klasik tentang bagaimana mengelola berbagai pertanyaan akan perasaan bersalah yang muncul ketika krisis terjadi, yang kemudian diaplikasikan dalam komunikasi krisis organisasi. Benoit (1997) membahas mengenai lima teknik komunikasi krisis yang sering digunakan oleh praktisi komunikasi organisasi, yakni: penolakan, penghindaran diri dari tanggung jawab, pengurangan sifat defensif atas peristiwa yang terjadi, tindakan korektif, dan mortifikasi (permohonan maaf atas permasalahan yang terjadi).

Salah satu lainnya yang dikenal secara luas adalah pemikiran Timothy Coombs yang membahas tujuh jenis komunikasi krisis. Daftar tindakan yang dibahas oleh Coombs memiliki kesamaan dengan apa yang dimiliki oleh Benoit; tetapi pendekatan yang dimiliki Benoit lebih berorientasi pada pengirim pesan.