



Peran Media Sosial Dalam Manajemen Krisis: Insiden Kekerasan Pada Hewan di Plaza Indonesia

Afika Nur^{1*}, Muh. Akbar², Darwis³

^{1,2,3}Universitas Hasanuddin

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial dalam manajemen krisis yang muncul akibat insiden kekerasan terhadap hewan di Plaza Indonesia pada tahun 2024. Insiden tersebut menjadi viral setelah rekaman video pemukulan anjing oleh seorang petugas keamanan tersebar luas di berbagai platform media sosial, memicu kemarahan publik dan seruan boikot terhadap Plaza Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam eskalasi dan penanganan krisis. Plaza Indonesia merespons dengan cepat melalui pernyataan publik, pemecatan petugas yang terlibat, yang semuanya disebarluaskan melalui media sosial untuk mengendalikan kerusakan reputasi. Studi ini juga mengungkapkan bahwa respons cepat dan transparan melalui media sosial mampu meredakan kemarahan publik dan membantu dalam pemulihan citra perusahaan.

Kata Kunci: Media Sosial, Manajemen Krisis, Kekerasan Terhadap Hewan, Plaza Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v4i2.1966>

*Correspondence: Afika Nur

Email: afikanur@gmail.com

Received: 07-10-2024

Accepted: 11-11-2024

Published: 26-12-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the role of social media in crisis management following an incident of animal abuse at Plaza Indonesia in 2024. The incident went viral after a video of a security guard beating a dog spread widely across various social media platforms, sparking public outrage and calls for a boycott of Plaza Indonesia. The research method used in this study is a qualitative approach with a literature review. The findings show that social media played a crucial role in the escalation and handling of the crisis. Plaza Indonesia responded quickly through public statements, the dismissal of the involved security guard, all of which were disseminated through social media to manage reputational damage. The study also reveals that a swift and transparent response via social media was effective in calming public anger and aiding in the company's image recovery.

Keywords: Social Media, Crisis Management, Animal Abuse, Plaza Indonesia

Pendahuluan

Beberapa tahun terakhir, media sosial telah berubah menjadi alat komunikasi yang sangat berpengaruh, mengubah cara informasi disebarluaskan dan bagaimana opini publik terbentuk. Media sosial telah merevolusi cara masyarakat berkomunikasi, berinteraksi, dan mengonsumsi informasi. Platform seperti Facebook, X, Instagram, dan TikTok merupakan media sosial yang saat ini menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas dalam sehari-hari. Dalam konteks manajemen krisis, media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai platform

untuk berbagi informasi, tetapi juga ruang bagi publik untuk menyampaikan pendapat dan menuntut pertanggungjawaban (Ikhsan et al., 2024).

Pada tahun 2024, insiden kekerasan terhadap hewan terjadi di Plaza Indonesia yang dengan cepat menjadi pusat perhatian publik. Seorang petugas keamanan tertangkap kamera sedang melakukan tindakan kekerasan terhadap seekor anjing di area parkir. Hewan anjing tersebut merupakan hewan yang diperbantukan untuk misi pengamanan. Rekaman video pertama kali diunggah oleh seorang *Make Up Artist* kemudian tersebar luas di media sosial hingga viral dan ramai diperbincangkan netizen (Nabilla, 2024). Rekaman video yang beredar di media sosial memicu kemarahan dan keprihatinan dari masyarakat. Kejadian ini menyoroti betapa cepatnya informasi dapat menyebar di era digital, serta bagaimana media sosial memainkan peran penting dalam pembentukan opini publik dan manajemen krisis. Sehingga dengan jangkauan yang luas dan kecepatan penyebaran informasi yang sangat tinggi, media sosial telah mengubah lanskap komunikasi global.

Salah satu kekuatan terbesar media sosial terletak pada kemampuannya untuk membentuk opini publik. Informasi yang viral di media sosial dapat dengan cepat menyebar dan memicu berbagai reaksi, mulai dari dukungan hingga kecaman. Dalam konteks insiden di Plaza Indonesia, media sosial menjadi sarana utama bagi publik termasuk para aktivis hak-hak hewan mulai menyerukan aksi boikot terhadap Plaza Indonesia untuk mengekspresikan kekecewaan dan kemarahan mereka. Tagar seperti #BoikotPlazaIndonesia dan #JusticeForAnimals menunjukkan bagaimana media sosial dapat memobilisasi dukungan dan memperkuat suara publik dalam menghadapi isu-isu yang sensitif (Octavia, 2024).

Dalam situasi krisis, kecepatan dan jangkauan media sosial dapat memperburuk situasi atau bisa saja dapat membantu dalam proses pemulihan, tergantung pada bagaimana perusahaan menanggapi. Kecepatan penyebaran informasi melalui media sosial menempatkan Plaza Indonesia dalam situasi krisis yang mendesak. Manajemen krisis yang efektif menuntut Plaza Indonesia untuk segera mengeluarkan pernyataan resmi, menjelaskan situasi dan menjawab segala pertanyaan serta kekhawatiran publik secara terbuka agar meredakan kemarahan publik. Manajemen krisis yang efektif melalui media sosial dibutuhkan strategi komunikasi yang terencana dan terstruktur. Kecepatan, transparansi dan konsisten dalam berkomunikasi merupakan kunci untuk mengendalikan narasi dan memulihkan kepercayaan publik. Dalam kasus Plaza Indonesia, perlunya perusahaan memastikan bahwa bukan hanya merespon secara cepat tetapi juga melakukan tindakan nyata yang dilihat oleh publik sebagai upaya pemulihan dan perbaikan.

Kekerasan terhadap hewan merupakan isu global yang sangat sensitif karena melibatkan masalah etika, hukum, dan kemanusiaan yang melintasi batas-batas budaya, agama, dan negara. Isu ini mendapat perhatian luas baik dari masyarakat, pemerintah hingga organisasi internasional karena dampaknya yang signifikan terhadap kesejahteraan hewan, lingkungan, dan moralitas manusia. Di era digital, insiden kekerasan terhadap hewan yang seringkali tertangkap kamera dengan cepat menjadi viral melalui media sosial, memicu reaksi emosional publik dan tuntutan tindakan hukum (Sholeh et al., 2024). Plaza

Indonesia, sebagai salah satu pusat perbelanjaan ternama di Jakarta, memiliki citra sebagai tempat yang modern, eksklusif, dan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan. Terjadinya insiden kekerasan pada hewan di lokasi tersebut tentu saja mengejutkan publik dan menimbulkan pertanyaan mengenai komitmen Plaza Indonesia terhadap nilai-nilai yang selama ini diusung.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengidentifikasi peran media sosial dalam manajemen krisis terkait insiden kekerasan pada hewan, bagaimana media sosial dalam penyebaran informasi sehingga dapat menggiring pembentuk opini publik serta strategi manajemen krisis dalam merespon krisis melalui media sosial.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis peran media sosial dalam manajemen krisis yang terjadi di Plaza Indonesia akibat insiden kekerasan terhadap hewan. Menurut Moleong, penelitian kualitatif mempunyai tujuan untuk memahami suatu fenomena yang menjadi fokus penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang diekspresikan melalui bentuk kalimat dan bahasa (Moleong, 2018). Fokus utama penelitian ini adalah memahami bagaimana media sosial digunakan dalam merespon krisis, serta mengevaluasi dampaknya terhadap pemulihan reputasi perusahaan.

Menurut Lincon dan Guba, pendekatan studi kasus merupakan metode penelitian yang dilakukan secara menyeluruh dan terperinci untuk memahami aspek-aspek yang berkaitan dengan subjek penelitian. Penelitian ini berfokus mendalami fenomena tertentu atau kasus yang terjadi dalam suatu kurun waktu dan kegiatan tertentu, seperti program, peristiwa, proses, institusi atau kelompok sosial. Informasi yang dikumpulkan secara rinci dan menyeluruh melalui langkah-langkah pengumpulan data dalam periode tertentu (Murdiyanto, 2020). Penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai sumber data utamanya yaitu data yang didapatkan melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan bersumber yang sudah ada, seperti buku, artikel jurnal, web online berita, dan sumber-sumber lainnya yang terkait dengan fokus penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Kronologi Kejadian

Pada tahun 2024 tepatnya di bulan Juni, Plaza Indonesia mengalami krisis besar yang mengguncang reputasi dan citranya akibat insiden kekerasan terhadap hewan. Beredar di media sosial video viral yang memperlihatkan security yang sedang bertugas memukuli seekor anjing K-9 yang bernama Fay, sebutan satwa yang terlibat dalam operasional keamanan. Security itu diketahui bernama Nasarius, memukuli hewan anjing penjaga tersebut beberapa kali di bagian kepala (Suryo, 2024). Video yang beredar direkam dan diunggah oleh *make up artist* (MUA) Marlene Hariman, kemudian menjadi viral setelah artis papan atas Robby Purba mengunggah ulang insiden pemukulan pada hewan anjing penjaga tersebut.



Gambar 1. Video Rekaman

Robby Purba murka melihat security secara terang-terangan memukul seekor hewan anjing. Diketahui Robby Purba dikenal sebagai salah satu selebritas yang peduli terhadap kesejahteraan hewan. Melalui unggahannya, Robby Purba menyuarakan keprihatinannya terhadap kasus kekerasan terhadap hewan, mengecam tindakan security dan mendorong publik untuk peduli terhadap insiden tersebut. Dari unggahan Robby Purba memicu reaksi yang sangat besar dari publik, baik berupa dukungan maupun kritik. Status Robby Purba yang merupakan publik figur, pengaruh terhadap insiden tersebut sangat besar. Robby Purba bisa menggalang dukungan publik yang lebih luas terhadap kasus ini. Menuntut untuk menindaklanjuti tindakan dari pihak Plaza Indonesia terhadap kasus kekerasan pada hewan penjaga tersebut.

Menanggapi video yang viral, Polda Metro Jaya segera mengusut kasus tersebut. Kabid Humas Polda Metro Jaya menyatakan dalam wawancara bahwa pihak dari kepolisian akan memverifikasi kebenaran narasi yang beredar di media sosial serta mendalami apakah dari peristiwa tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Setelah dilakukan penyelidikan, rekaman CCTV menunjukkan bahwa security Nasarius berusaha melakukan menyelamatkan seekor anak kucing yang hampir diserang oleh anjing penjaga tersebut. (Noviansah, 2024).

Sementara itu, security Nasarius juga telah mengklarifikasi atas video viral yang menampilkan dirinya sedang melakukan tindak kekerasan pada hewan. Nasarius menyampaikan permintaan maaf kepada publik atas aksinya tersebut. Dalam klarifikasinya, Nasarius menyampaikan jika aksinya tersebut bukan untuk menyakiti hewan anjing penjaga tersebut, namun ingin berusaha menyelamatkan anak kucing dari terkaman hewan anjing itu dan Nasarius juga mengklarifikasi bahwa ia tidak dipekerjakan lagi dari pekerjaannya sebagai security di Plaza Indonesia (Hidayat, 2024).



Gambar 2. Video Klarifikasi dan Permintaan Maaf Security Nasarius

Rekaman CCTV dan video klarifikasi security Nasarius tersebar di media sosial, semula publik yang ikut menghujat kemudian menjadi mendukung dan membela Nasarius dan beralih mengkritik serta menghujat Robby Purba yang dianggap sebagai pihak penyebar video yang tidak jelas kronologinya. Publik mulai menyerang akun media sosial Robby Purba, menghujat dan menghakiminya lantaran akibat dari postingannya berdampak dengan kehilangan pekerjaan dan putusnya kontrak vendor K9 dengan Plaza Indonesia. Setelah mendapat banyak hujatan dari netizen karena memviralkan video pemukulan yang dilakukan oleh petugas keamanan, Robby Purba kemudian angkat bicara melalui instagram story, namun dalam postingannya itu Robby Purba tidak langsung meminta maaf atas kesalahan yang telah diperbuat. Robby Purba justru bersikap denial dan menantang netizen agar tidak menghapus hujatan-hujatan yang telah dilontarkan karena menurutnya merasa yakin berada di pihak yang benar.

Setelah menerima banyak kritik tajam dari warganet, Robby Purba akhirnya mengunggah video permintaan maaf secara sukarela tanpa tekanan atau desakan dari pihak manapun. Dalam video tersebut, Robby menyampaikan bahwa dirinya tidak bermaksud mencari pembelaan atau pembenaran. Robby mengakui bahwa seharusnya sejak awal, setelah menyaksikan video klarifikasi dari petugas keamanan, Robby lebih terbyka untuk menerima kebenaran tanpa mencoba mencari alasan pembenaran. Robby juga menyatakan penyesalan mendalam atas tindakannya, menyadari bahwa unggahannya telah merugikan banyak pihak, terutama seorang kepala keluarga yang mungkin kini kehilangan pekerjaannya. Robby menegaskan bahwa dirinya bersedia memberikan bantuan kepada Nasarius, petugas keamanan yang terlibat, jika diperlukan. (Indonesia, 2024)

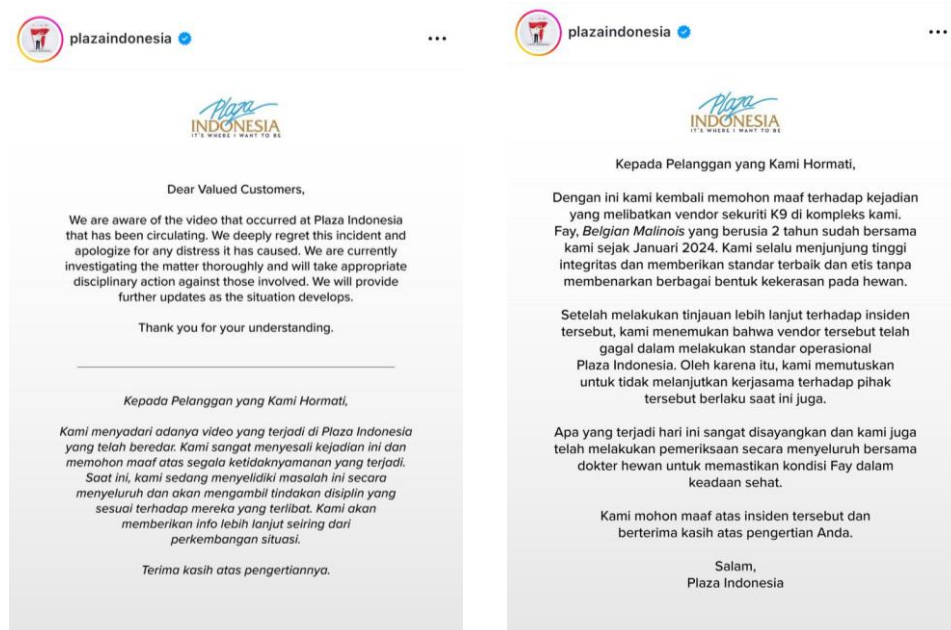


Gambar 3. Video Permintaan Maaf Robby Purba

Respon Plaza Indonesia Melalui Media Sosial

Manajemen Plaza Indonesia dalam menanggapi kasus tersebut dengan cepat mengeluarkan pernyataan resmi di media sosial. Dalam pernyataan tersebut, mereka

menyampaikan rasa penyesalan mendalam atas dari insiden tersebut dan memohon maaf kepada publik terutama kepada komunitas pecinta hewan. Plaza Indonesia membuat pernyataan permohonan maaf kepada publik dan diunggah melalui akun resmi instagram @plazaindonesia.



Gambar 4. Pernyataan Resmi Plaza Indonesia dan Permohonan Maaf Plaza Indonesia

Akibat dari insiden tersebut, manajemen Plaza Indonesia memutuskan untuk menghentikan kerja sama dengan vendor security K9. Keputusan ini diambil karena vendor K9 dianggap gagal memenuhi standar operasional yang diterapkan Plaza Indonesia. Menurut manajemen Plaza Indonesia, tindakan kekerasan terhadap hewan tidak sejalan dengan nilai-nilai yang dijunjung oleh Plaza Indonesia. Selain itu, petugas keamanan yang terlibat dalam insiden tersebut juga telah diberhentikan. Sebagai Langkah responsive, manajemen Plaza Indonesia segera mengeluarkan klarifikasi melalui media sosial untuk meredakan kemarahan publik sekaligus menunjukkan keseriusan mereka dalam menangani kasus tersebut (Azzahra, 2024).

Selain mengklarifikasi dan mengeluarkan pernyataan resmi pada akun instagram, manajemen Plaza Indonesia juga memanggil dokter hewan untuk memeriksa semua kondisi hewan tersebut dan kemudian penjelasan dari dokternya diunggah melalui media sosial tiktok. Setelah dilakukan pemeriksaan, dokter hewan menyampaikan tidak ditemukan adanya memar atau pendarahan ataupun semacamnya. Terkait respon dan gerakannya masih memiliki kondisi yang bagus yaitu sigap dan siaga. Kesimpulannya hewan anjing tersebut masih dalam keadaan sehat (Rachmawati, 2024).



Gambar 5. Video Klarifikasi Pemeriksaan Oleh Dokter Hewan

Pemulihan Reputasi

Berdasarkan teori image restoration yang dikembangkan oleh William L. Benoit, merupakan kerangka kerja dalam komunikasi yang berfokus pada strategi yang digunakan baik individu, perusahaan ataupun organisasi untuk memperbaiki reputasi setelah terjadi krisis. Teori ini berdasarkan asumsi bahwa mempertahankan reputasi yang positif merupakan hal penting bagi keberhasilan dan keberlangsungan hidup perusahaan atau organisasi. Ketika terjadi insiden yang mengancam citra suatu perusahaan, strategi pemulihan citra menjadi sangat penting (Kriyantono, 2014).

Untuk meredakan situasi yang memicu polemik, pihak kepolisian turun tangan dengan memediasi dan meluruskan kejadian tersebut. Semua pihak yang terlibat, termasuk security Nasarius, vendor K9, artis Robby Purba serta Marlene Hariman sebagai pengunggah pertama video, dipanggil untuk menyelesaikan permasalahan. Dalam mediasi yang dipimpin oleh Kapolsek Menteng, Kompol Bayu Marfiando, semua pihak sepakat untuk berdamai dan menyatakan bahwa masalah telah selesai. Dalam kesempatan tersebut, Kompol Bayu menjelaskan alasan Tindakan yang dilakukan oleh Nasarius terhadap hewan tersebut. Sementara itu, Robby Purba, yang sempat memviralkan video tersebut, menyampaikan permintaan maaf secara langsung dan mengakui pentingnya bertindak lebih bijaksana sebelum memposting sebuah dokumentasi. Sejalan dengan Robby, Marlene Hariman juga meminta maaf karena unggahannya telah menimbulkan kegaduhan, sekaligus berjanji untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan media sosial di masa depan (Purba, 2024).

Setelah mediasi, baik Robby Purba maupun Plaza Indonesia menyampaikan hal tersebut kepada publik melalui media sosial dan siaran pers. Hal itu dilakukan untuk menunjukkan bahwa semua pihak telah mencapai kesepakatan dan berkomitmen untuk mengambil tindakan positif ke depannya. Dampak dari mediasi ini berhasil meredakan sebagian besar kemarahan publik dan membantu memperbaiki citra Plaza Indonesia yang krisis akibat insiden tersebut. Proses mediasi yang dilakukan menunjukkan bagaimana

komunikasi yang efektif dan kolaborasi dapat menjadi alat yang kuat dalam manajemen krisis, membantu menyelesaikan konflik dan membangun kembali kepercayaan publik.

Mediasi yang dilakukan menghasilkan kesepakatan damai dari semua pihak yang terlibat, menjadi Langkah penting dalam upaya pemulihan reputasi Plaza Indonesia. Sebagai bentuk tanggungjawab, Plaza Indonesia memutuskan Kembali bekerja sama dengan vendor K-9 dan memastikan bahwa security Nasarius tidak kehilangan pekerjaannya (April, 2024). Sebelumnya, Plaza Indonesia mendapat banyak kritikan dari publik melalui kolom komentar di akun media sosial instagram @plaza Indonesia. Publik menilai tindakan Plaza Indonesia terlalu tergesa-gesa dalam memutuskan pemecatan tanpa terlebih dahulu memeriksa rekaman CCTV bersama pihak kepolisian. Situasi menjadi semakin rumit ketika Nasarius memberikan klarifikasi terkait alasan di balik tindakannya terhadap hewan yang kemudian mengungkapkan bahwa keputusan awal Plaza Indonesia justru menjadi blunder.

Peran Media Sosial dalam Manajemen Krisis

Manajemen krisis merupakan upaya pengelolaan atau pengendalian krisis hingga tercapainya pemulihan citra perusahaan atau organisasi. Menurut Fean Banks, manajemen krisis adalah proses menghadapi peristiwa penting yang berdampak negatif terhadap organisasi, perusahaan atau industri, termasuk public, produk, layanan maupun reputasinya (Morissan, 2008). Krisis seringkali mengganggu aktivitas normal dan dapat mengancam keberlangsungan hidup atau eksistensi organisasi. Ketika seluruh manajemen terlibat dalam penanganan krisis, proses pencegahan, pengendalian, pengelolaannya akan lebih efektif. Tujuan utama manajemen krisis adalah menghentikan dampak negatif dari suatu peristiwa melalui persiapan yang matang serta penerapan strategi dan taktik yang tepat.

Kemunculan media sosial membawa implikasi yang luas, baik terhadap krisis maupun bagi manajemen krisis. Krisis di era media sosial dan digital dapat menghadirkan ancaman dengan frekuensi yang lebih tinggi. Dalam dunia online mengancam reputasi organisasi ataupun perusahaan karena pengguna dari media sosial tersebut, bukan lagi organisasi atau media tradisional yang kini mengendalikan penyebaran informasi.

Pada kasus kekerasan hewan di Plaza Indonesia, peran media sosial dalam manajemen krisis sangat signifikan dalam berbagai aspek, dimulai dari deteksi awal krisis hingga pemulihan reputasi.

Deteksi Krisis dan Penyebaran Informasi

Insiden kekerasan terhadap hewan di Plaza Indonesia pertama kali tersebar melalui media sosial instagram. Video yang beredar menunjukkan security memukuli hewan anjing penjaga telah menyebar luas dan menarik perhatian masyarakat. Di media sosial kecepatan penyebaran informasi membuat krisis ini teridentifikasi dengan cepat oleh publik dan pihak Plaza Indonesia. Sehingga kejadian ini menjadi viral di media sosial yang memperbesar perhatian publik terhadap masalah tersebut dan memaksa pihak terkait untuk segera bertanggungjawab.

Menggalang Dukungan dan Kritik

Dalam hal ini media sosial digunakan untuk menggalang dukungan dan kritik terhadap tindakan security tersebut. Seperti yang dilakukan Robby Purba, mengecam tindakan security tersebut dan meminta pihak manajemen Plaza Indonesia untuk segera mengambil tindakan tegas. Robby Purba yang merupakan public figure dengan populeritasnya membuat kasus ini semakin viral sehingga dengan mudahnya menggalang dukungan dari publik.

Respon Cepat dan Komunikasi Terbuka

Plaza Indonesia memanfaatkan media sosial untuk merespon situasi dengan cepat. Melalui akun media sosial instagram, pihak manajemen Plaza Indonesia mengeluarkan pernyataan resmi, permintaan maaf dan menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk menangani kasus tersebut. Dalam hal ini, media sosial memungkinkan interaksi langsung dengan publik, dimana Plaza Indonesia dapat menjawab pertanyaan dan menanggapi kekhawatiran yang muncul, seperti contohnya Plaza Indonesia menjelaskan bahwa pihaknya tidak melanjutkan kerjasama dengan vendor penjaga keamanan yang terlibat dan memastikan kondisi kesehatan hewan anjing penjaga dengan mendatangkan dokter hewan dan membagikan informasinya melalui video terkini di media sosial.

Kontrol Narasi dan Pengelolaan Reputasi

Plaza Indonesia dapat mengendalikan narasi krisis dengan menggunakan media sosial untuk menyampaikan versi mereka tentang kejadian tersebut, mengurangi dampak informasi yang salah atau rumor yang beredar. Memberikan update yang transparan dan konsisten melalui media sosial, Plaza Indonesia berusaha membangun kembali kepercayaan publik dan menunjukkan akuntabilitas pihaknya dalam menangani krisis. Dalam hal pengelolaan reputasi yang Plaza Indonesia ambil yaitu mediasi bersama pihak-pihak yang terlibat, dimana mediasi ini untuk meredam situasi. Semua pihak yang terlibat pada insiden ini memilih kesepakatan akhir damai. Ditambah dengan Plaza Indonesia yang kembali merajut kerjasama dengan vendor penjaga keamanan.

Sehingga media sosial menjadi elemen penting yang dapat dimanfaatkan secara strategis ketika perusahaan mengalami manajemen krisis. Dalam situasi krisis, media sosial memainkan peran krusial dalam menyebarkan informasi, membentuk opini publik, dan membantu organisasi dalam mengendalikan narasi yang berkembang. Selain itu dalam manajemen krisis, sosial media juga berfungsi sebagai alat untuk membangun kepercayaan publik.

Kesimpulan

Media sosial berperan penting dalam setiap tahap manajemen krisis, mulai dari deteksi awal hingga pemulihan reputasi. Dalam kasus ini, media sosial berfungsi sebagai alat utama untuk penyebaran informasi, membentuk opini publik dan memobilisasi dukungan masyarakat yang secara signifikan mempengaruhi respon dan tindakan Plaza Indonesia terhadap insiden tersebut. Media sosial dapat membuat krisis berkembang dengan cepat menjadi isu publik yang luas, dengan kata lain memaksa Plaza Indonesia untuk segera merespon secara transparan. Tanggapan Plaza Indonesia melalui media sosial

berperan dalam meredam situasi, menunjukkan akuntabilitas, dan berusaha memulihkan kepercayaan publik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya mempercepat eskalasi krisis, tetapi juga dapat digunakan secara strategis oleh perusahaan untuk mengendalikan narasi dan meminimalkan dampak negatif terhadap reputasi mereka. Sehingga demikian, pengelolaan media sosial yang efektif sangat penting dalam strategi manajemen krisis di era digital.

Daftar Pustaka

- April. (2024). *Pihak Plaza Indonesia Urungkan Pemutusan Kontrak dengan Vendor Security K9*. <https://www.ntvnews.id/hiburan/014221/pihak-plaza-indonesia-urungkan-pemutusan-kontrak-dengan-vendor-security-k9?page=all>
- Azzahra, T. A. (2024). *Plaza Indonesia Putus Kerja Sama Vendor Buntut Sekuriti Aniaya Anjing*. <https://news.detik.com/berita/d-7378448/plaza-indonesia-putus-kerja-sama-vendor-buntut-sekuriti-aniaya-anjing>
- Hidayat, M. W. (2024). *Viral, Beredar Video Penjelasan Insiden Security Pukul Anjing di Plaza Indonesia*. <https://www.liputan6.com/regional/read/5614889/viral-beredar-video-penjelasan-insiden-security-pukul-anjing-di-plaza-indonesia?page=2>
- Ikhsan, F., Muizunzila, F. A., & Marzuky, N. R. (2024). Pengaruh Media Sosial terhadap Pola Hubungan Sosial di Era Digital. *Jurnal Motivasi Pendidikan Dan Bahasa*, 2(1), 30–34.
- Indonesia, C. (2024). *Robby Purba Minta Maaf Kisruh Video Viral Sekuriti Plaza Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20240610080607-234-1107826/robby-purba-minta-maaf-kisruh-video-viral-sekuriti-plaza-indonesia>
- Kriyantono, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal*. Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi 38). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations*. Kencana Prenada Media Group.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Nabilla, F. (2024). *Kronologi Satpam Plaza Indonesia Dipecat karena Pukul Anjing, Berawal dari Unggahan Robby Purba*. <https://www.suara.com/lifestyle/2024/06/09/142111/kronologi-satpam-plaza-indonesia-dipecat-karena-pukul-anjing-berawal-dari-unggahan-robbypurba>
- Noviansah, W. (2024). *Polda Metro Usut Viral Sekuriti Plaza Indonesia Pukul Anjing*. <https://news.detik.com/berita/d-7377969/polda-metro-usut-viral-sekuriti-plaza-indonesia-pukul-anjing>
- Octavia, S. (2024). *Animal Defenders Indonesia Kirim Surat Terbuka untuk Kupas Tuntas Pemukulan Anjing di Plaza Indonesia*.

<https://megapolitan.kompas.com/read/2024/06/10/16525811/animal-defenders-indonesia-kirim-surat-terbuka-untuk-kupas-tuntas>

Purba, J. P. (2024). *Mediasi di Polsek Menteng, Robby Purba Minta Maaf Langsung ke Sekuriti Plaza Indonesia*. <https://www.liputan6.com/news/read/5617859/mediasi-di-polsek-menteng-roby-purba-minta-maaf-langsung-ke-sekuriti-plaza-indonesia?page=2>

Rachmawati, D. (2024). *Usai Diperiksa Dokter, Begini Kondisi Anjing Pelacak yang Dipukuli Security Plaza Indonesia*. <https://www.suara.com/lifestyle/2024/06/07/110406/usai-diperiksa-dokter-begini-kondisi-anjing-pelacak-yang-dipukuli-security-plaza-indonesia>

Sholeh, F. R., Ayu, H., & Faried, F. S. (2024). Analisis Kejahatan Terhadap Hewan di Indonesia. *Jurnal Bevinding*, 01(11), 14–23.

Suryo, D. (2024). *Kronologi Kasus Pemukulan Anjing Mal Jakarta, Pelaku: Ingin Selamatkan Kucing dari Terkaman*. <https://www.kompas.tv/regional/514016/kronologi-kasus-pemukulan-anjing-mal-jakarta-pelaku-ingin-selamatkan-kucing-dari-terkaman>