

**Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media
Online Tribunnews.com, Kompas.com dan Detik.com**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Gabriella Alvioni Sinartono

NRP. 1423018013

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIKWIDYA MANDALASURABAYA

SURABAYA

2022

SKRIPSI

**Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media
Online Tribunnews.com, Kompas.com dan Detik.com**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :

Gabriella Alvioni Sinartono

NRP. 1423018013

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Gabriella Alvioni Sinartono

NRP 1423018013

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam proposal skripsi berjudul:

Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media Online Tribunnews.com, Kompas.com dan Detik.com adalah benar adanya dan merupakan karya saya sendiri. Segala kutipan dari pihak lain yang telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 23 Mei 2022

Penulis



Gabriella Alvioni Sinartono

NRP : 1423018013

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media Online Tribunnews.com, Kompas.com dan Detik.com

Oleh:

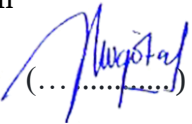
Gabriella Alvioni Sinartono

NRP: 1423018013

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk
diajukan ke tim penguji skripsi:

Pembimbing I : Brigitta Revia Sandy Fista., S.I.Kom., M. Med.Kom

NIDN : 0715108903



(.....)

Pembimbing II : Dr.Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si

NIDN : 0726126602



(.....)

Surabaya, 23 Mei 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Proposal Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan
diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi

Pada : 23 Mei 2022

Mengesahkan,

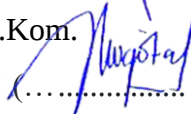
Fakultas Ilmu Komunikasi



Brigitta Revia Sandy Fista., S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN : 0715108903

Dewan Penguji :

- | | | |
|---------------|---|---|
| 1. Ketua | : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. |  |
| | NIDN : 0725058704 | (.....) |
| 2. Sekertaris | : Brigitta Revia Sandy Fista., S.I.Kom., M.Med.Kom. |  |
| | NIDN : 0715108903 | (.....) |
| 3. Anggota | : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. |  |
| | NIDN : 0630077303 | (.....) |
| 4. Anggota | : Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. |  |
| | NIDN : 0726126602 | (.....) |

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Gabriella Alvioni Sinartono

NRP 1423018013

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media Online Tribunnews.com, Kompas.com dan Detik.com**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Mei 2022

Yang menyatakan,



Gabriella Alvioni Sinartono

KATA PERSEMBAHAN

Tak henti-hentinya mengucapkan syukur atas segala kebaikan Tuhan, peneliti ingin berterima kasih atas support yang telah diberikan dari orang-orang sekitar. Terutama untuk papa dan mami yang selalu hadir dan berkorban secara luar biasa baik dari waktu dan tenaga yang diberikan. Peneliti juga menyadari, bahwa tugas peneliti sebagai anak akan segera terbayar lunas melalui skripsi ini sehingga peneliti ingin memberikan yang terbaik. Teruntuk kekasih hidupku, Christian Giovany Forever terima kasih banyak sudah selalu setia menemaniku disaat proses mengerjakan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini, kita berdua bisa menjalin masa depan bersama. Teruntuk kak Adit juga terima kasih sudah banyak membimbing dalam skripsi ini mulai dari mencari referensi buku, jurnal, metode, selalu setia membimbing hingga skripsi ini selesai. Teruntuk ce Julia dan ko Iwan, terima kasih sudah selalu memberikan semangat bagi peneliti yang mudah tergoyahkan ini untuk terus menyelesaikannya tanpa putus asa.

Last but not least, terima kasih banyak peneliti ucapkan kepada teman-teman di perkuliahan serta para dosen yang selalu membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Teruntuk teman-teman dari grup Sukses Kuliah Online (Asa, Vania, Avi) terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian sangat berarti dalam skripsi ini. Kepada Dosen pembimbing satu Ibu Brigitta Revia S., S.I.Kom., M.Med.Kom dan bapak Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. selaku pembimbing dua, terima kasih banyak sudah membantu peneliti untuk dapat melalui rintangan dalam perkuliahan yang terakhir kali.

Terima kasih banyak.

Surabaya, 23 Mei 2022

Gabriella Alvioni Sinartono

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kebaikan dan kasih karunia-Nya, peneliti dapat menuntaskan skripsi dengan judul Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media Online Tribunnews.com, Kompas.com dan Detik.com. Skripsi ini telah disusun dengan semaksimal mungkin oleh peneliti sebagai syarat untuk melanjutkan tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Peneliti sangat mengharapkan agar skripsi ini dapat digunakan menjadi referensi atau sebagai bahan bacaan untuk para pembaca yang ingin memahami dan mengetahui mengenai studi analisa *framing* dalam media *Online*.

Skripsi ini dapat selesai dengan tuntas berkat dukungan dari orang-orang sekitar peneliti yang selalu mendukung tiada henti. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun langkah peneliti dan memberkati peneliti dengan hikmat dan semangat untuk menuntaskan skripsi ini. Tanpa Tuhan, skripsi ini tidak akan ada maka dari itu jika peneliti memiliki kesempatan untuk menuntaskan skripsi ini maka skripsi ini dipersembahkan untuk Tuhan Yesus Kristus.
2. Keluarga peneliti yaitu papa dan mami yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan peneliti agar dapat menggapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi untuk masa depan yang gemilang. Berkat dukungan yang diberikan, peneliti selalu merasa terpacu untuk tidak menyerah dalam menggapai gelar S.Ikom demi membahagiakan kedua orang tua peneliti. Juga teruntuk teman hidup saya yakni Christian Giovanny Forever, terima kasih sudah selalu memberikan dukungan dan semangat agar peneliti dapat menuntaskan skripsi dengan tepat waktu.
3. Dosen pembimbing Ibu Brigitta Revia S., S.I.Kom., M.Med.Kom dan bapak Dr.Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. yang selalu sabar membimbing

penulis dikala penulis menyusun skripsi. Saran dan masukan yang diberikan sangat berarti dalam penuntasan skripsi ini.

4. Teman-teman saya yaitu Vania, Avi dan Asa yang sudah selalu setia memberikan informasi, dukungan terkait dengan proses berjalannya skripsi ini hingga tuntas. Juga kak Aditya Fahmi yang selalu memberikan dukungan, ilmu dan waktunya untuk ikut membimbing hingga skripsi ini bisa terselesaikan pada akhirnya. Terimakasih sudah selalu mendukung dan menolong, sudah bersedia untuk direpotkan dengan segala pertanyaan yang saya miliki.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	13
I.3 Tujuan Penelitian	13
I.4 Manfaat Penelitian	13
I.5 Batasan Penelitian	14
BAB II. PERSPEKTIF TEORITIS	15
II.1 Penelitian Terdahulu	15
II.2 Kerangka Teori	15
II.2.1 Pemberitaan Media	18
II.2.2 Teori Komunikasi Krisis Situasional	23
II.2.3 Komunikasi Krisis	28
II.2.4 Analisis <i>Framing</i>	33
II.3 Nisbah Antar Konsep	38

II.4 Bagan Kerangka Konseptual	40
BAB III. METODE PENELITIAN	41
III.1 . Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
III.2 . Metode	41
III.3 . Subjek Penelitian	43
III.4 . Unit Analisis	44
III.5 . Teknik Pengumpulan Data	45
III.6 . Teknik Analisis Data	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
IV.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	48
IV.1.1 Profil Media <i>Online</i> Tribunnews.com.....	49
IV.1.2 Profil Media <i>Online</i> Kompas.com.....	50
IV.1.3 Profil Media <i>Online</i> Detik.com	52
IV.2 Hasil Data dan Temuan	53
IV.2.1 Analisis <i>Framing Robert Entman</i>	55
IV.2.1.1 Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media <i>Online</i> Tribunnews.com.....	55
IV.2.1.2 Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media <i>Online</i> Detik.com	69
IV.2.1.3 Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger pada Media <i>Online</i> Kompas.com.....	81
IV.2.2 Analisis Sumber Pemberitaan	93
IV.2.3 Eiger dan Komunikasi Krisis Situasional.....	95
BAB V PENUTUP	101
V.1 Kesimpulan	101
V.2 Saran	102
V.2.1 Saran Akademis	102

V.2.2 Saran Praktis.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tipe Krisis	26
Tabel III.1 Berita Media <i>Online</i>	44
Tabel III.2 Contoh Analisis <i>Framing</i> pada Pemberitaan Media <i>Online</i> Kompas 4 Februari 2021 dengan Model Analisis <i>Framing</i> Robert Entman.....	46
Tabel IV.1 Deskripsi singkat berita krisis komunikasi Eiger “Eiger Akhirnya Beri Tanggapan soal Viral <i>Youtuber</i> Terima Komplain setelah <i>Review</i> Produknya”	55
Tabel IV.2 Komponen analisis <i>Framing</i> Tribunnews.com “Eiger Akhirnya Beri Tanggapan soal Viral <i>Youtuber</i> Terima Komplain setelah <i>Review</i> Produknya”	57
Tabel IV.3 Deskripsi singkat berita krisis komunikasi Eiger dalam Tribunnews.com “Fakta-fakta Viralnya Komplain Eiger setelah <i>Youtuber</i> <i>Review</i> * Produk, Ternyata Ada Korban Lainnya”	63
Tabel IV.4 Komponen analisis <i>Framing</i> pemberitaan Tribunnews.com “Fakta-fakta Viralnya Komplain Eiger setelah <i>Youtuber</i> <i>Review</i> * Produk, Ternyata Ada Korban Lainnya”	65
Tabel IV.5 Deskripsi singkat berita krisis komunikasi Eiger dalam Detik.com “Kirim 'Surat Keberatan' ke <i>Youtuber</i> , Eiger: Kami Salah”	69
Tabel IV.6 Komponen analisis <i>Framing</i> pemberitaan Detik.com “Kirim 'Surat Keberatan' ke <i>Youtuber</i> , Eiger: Kami Salah”	70
Tabel IV.7 Deskripsi singkat berita krisis komunikasi Eiger dalam Detik.com “Eiger Ngaku Salah, Kirim Surat Cinta (Lagi) kepada <i>Content Creator</i> ”	75
Tabel IV.8 Komponen Analisis <i>Framing</i> pemberitaan Detik.com “Eiger Ngaku Salah, Kirim Surat Cinta (Lagi) kepada <i>Content Creator</i> ”	77
Tabel IV.9 Deskripsi singkat berita krisis komunikasi Eiger dalam Kompas.com “Permohonan Maaf Eiger atas Surat Keberatannya ke <i>YouTube</i> yang Viral di Media Sosial”	81
Tabel IV.10 Komponen analisis <i>Framing</i> pemberitaan Kompas.com “Permohonan Maaf Eiger atas Surat Keberatannya ke <i>YouTube</i> yang Viral di Media Sosial”	83
Tabel IV.11 Deskripsi singkat berita krisis komunikasi Eiger dalam Kompas.com “Trending #Eiger, Bermula dari Surat Keberatan hingga Minta Maaf kepada <i>Youtuber</i> ”	87

Tabel IV.12 Komponen analisis <i>Framing</i> pemberitaan Kompas.com “Trending #Eiger, Bermula dari Surat Keberatan hingga Minta Maaf kepada YouTuber”	89
Tabel IV.13 Hasil analisis <i>framing</i>	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Surat Keberatan Eiger kepada Dian.....	3
Gambar I.2 <i>Thumbnail</i> video yang diunggah Dian Widyanarko	4
Gambar IV.1 Logo Media <i>Online</i> Tribunnews.com.....	50
Gambar IV.2 Logo Media <i>Online</i> Kompas.com	52
Gambar IV.3 Logo Media <i>Online</i> Detik.com	53

ABSTRAK

Gabriella Alvioni Sinartono NRP. 1423018013. BINGKAI PEMBERITAAN KRISIS KOMUNIKASI EIGER PADA MEDIA ONLINE TRIBUNNEWS, KOMPAS.COM DAN DETIK.COM

Pada penelitian yang berjudul “ Bingkai Pemberitaan Krisis Komunikasi Eiger padaMedia Online Tribunnews, Kompas.com dan Detik.com” ini, peneliti akan menjabarkan bagaimana sebuah krisis komunikasi di bingkai oleh media *online* Tribunnews.com, Detik.com dan Kompas.com terutama berkaitan dengan krisis yang dialami oleh Eiger. Penelitian ini akan menggunakan metode analisis *framing* milik Robert Entman serta menggunakan analisis kritis melalui berbagai data yang ditemukan dalam pemberitaan media *online*. Penelitianini juga akandibantudengan penggunaan model *Situational Crisis Communication* yang di dalamnya menunjukkan strategi tanggapan dan keberadaan perusahaan di kala krisis terjadi. Sehingga melalui tahap analisa tersebut, akan ditemukan *frame* besar mengenai krisis komunikasi yang terjadi pada Eiger dalam pemberitaan di media *online*. Adapun penelitian ini menghasilkan analisis *framing* media Tribunnews.com yang menilai Eiger merupakan *brand* yang tidak kompeten. Kemudian pada media Detik.com, menilai Eiger sebagai *brand* yang tidak sigap dalam menangani krisis. Sedangkan pada Kompas.com, ditemukan bahwa Eiger dianggap sebagai *brand* yang tidak *professional*.

Kata kunci : *Framing*, Media Online, Krisis Komunikasi, Analisis *Framing* Robert Entman, *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*.

ABSTRACT

Gabriella Alvioni Sinartono NRP. 1423018013. EIGER COMMUNICATION CRISIS NEWS FRAME ON TRIBUNNEWS ONLINE MEDIA, KOMPAS.COM AND DETIK.COM

In the study entitled "Eiger Communication Crisis News Frame on Tribunnews Online Media, Kompas.com and Detik.com", researchers will describe how a communication crisis in the frame by online media Tribunnews.com, Detik.com and Kompas.com especially related to the crisis experienced by eiger. This research will use Robert Entman's framing analysis method and use critical analysis through various data found in online media coverage. This research will also be assisted by the use of the Situational Crisis Communication model which shows the company's response strategy and existence in times of crisis. So that through the analysis stage, there will be a large frame about the communication crisis that occurred at eiger in the news in the online media. The study produced an analysis of media framing Tribunnews.com that rated Eiger as an incompetent brand. Then in the Detik.com media, judging Eiger as a brand that is not sprightly in handling the crisis. While in Kompas.com, it was found that Eiger was considered an unprofessional brand.

Keywords: Framing, Online Media, Communication Crisis, Robert Entman Framing Analysis, Situational Crisis Communication Theory (SCCT).