

**ANALISIS ISI STRATEGI *IMAGE REPAIR* PADA PEMBERITAAN
KRISIS PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI PT. TELKOM INDONESIA
MELALUI MEDIA ONLINE KOMPAS.COM, DETIK.COM, CNN
INDONESIA DAN TRIBUNNEWS**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Siti Fatimah Nuralia Tobagus

NRP. 1423019145

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

2022

SKRIPSI

ANALISIS ISI STRATEGI *IMAGE REPAIR* PADA PEMBERITAAN KRISIS PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI PT. TELKOM INDONESIA MELALUI MEDIA ONLINE KOMPAS.COM, DETIK.COM, CNN INDONESIA DAN TRIBUNNEWS

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun oleh:

Siti Fatimah Nuralia Tobagus

NRP. 1423019145

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

2022

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Fatimah Nuralia T.
NRP 1423019145
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan proposal komunikasi saya yang berjudul :

ANALISIS ISI STRATEGI IMAGE REPAIR PADA PEMBERITAAN KRISIS PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI PT. TELKOM INDONESIA MELALUI MEDIA ONLINE KOMPAS.COM, DETIK.COM, CNN INDONESIA DAN TRIBUNNEWS

Adalah benar - benar hasil karya saya sendiri, Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 30 November 2022

Penulis



Siti Fatimah Nuralia Tobgaus

Nrp. 1423019145

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS ISI STRATEGI IMAGE REPAIR PADA PEMBERITAAN
KRISIS PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI PT. TELKOM INDONESIA
MELALUI MEDIA ONLINE KOMPAS.COM, DETIK.COM, CNN
INDONESIA DAN TRIBUNNEWS**

Oleh :

Siti Fatimah Nuralia Tobagus

NRP. 1423019145

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulis Skripsi untuk diajukan
ke tim dosen penguji Skripsi.

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

NIDN. 0715108903

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

NIDN. 0726 126602

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada:

Senin, 30 November 2022

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,



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

NIDN. 0715108903

Dewan Penguji :

1. Ketua : Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. 
NIDN. 0719078401
2. Sekretaris : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom. 
NIDN. 0715108903
3. Anggota : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom 
NIDN. 0725058704
4. Pembimbing : Dr. Nanang Krisinanto, Drs., M.Si. 
NIDN. 0726 126602

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Siti Fatimah Nuralia T.

NRP 1423019145

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : ANALISIS ISI STRATEGI IMAGE REPAIR PADA
PEMBERITAAN KRISIS PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI PT.
TELKOM INDONESIA MELALUI MEDIA ONLINE KOMPAS.COM,
DETIK.COM, CNN INDONESIA DAN TRIBUNNEWS

Untuk dipublikasikan atau dikumpulkan di internet atau media lain (Digital Library
Perpustakaan UKWMS) untuk kepenringan akademik sebatas sesuai dengan
Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya
ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 November 2022

Yang menyatakan,



Siti Fatimah Nuralia T.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Berusaha dan mengerjakan penelitian ini dengan semaksimal mungkin merupakan salah satu cara peneliti agar bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan mengambil segala resiko, peneliti berusaha memperjuangkan proses skripsi yang ditempuh dalam waktu 3,5 tahun ini. Tentu bukanlah sebuah proses yang mudah dilalui, mulai dari proses mencari fenomena, judul, menyusun penelitian, mencari informan, hingga proses analisis yang membutuhkan kemauan dan kerja keras untuk melawan diri sendiri. Selesaiannya skripsi ini juga tidak luput dari dorongan orang-orang terdekat yang selalu menyemangati bahkan saling membantu agar penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa dalam setiap proses pasti ada pengorbanan yang harus dituangkan kedalamnya.

“If you are sure DO IT, if you are not sure trying and praying will be the best FOR YOU”

HALAMAN PENGANTAR

Ucapan puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan juga kemudahan di setiap langkah saya yang telah diberikan, peneliti dalam memberikan yang terbaik untuk penulisan proposal skripsi ini. Semua proses yang telah dilaksanakan oleh peneliti mendapatkan dukungan penuh. Peneliti merasa bersyukur karena telah di beri kesempatan untuk melakukan penelitian analisis isi strategi *image repair* pada pemberitaan krisis perusahaan telekomunikasi PT.Telkom Indonesia melalui media online Kompas.com, Detik.com, CNN Indonesia, dan Tribunnews yang menambah ilmu bagi peneliti mengenai banyak hal.

Dalam penyelesaian penulisan ini tidak terlepas tanpa adanya bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang bersangkutan, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua peneliti, Tri Astuti Winarni dan Achmad Tubagus Nurachman Lamo yang selalu mendorong peneliti dan menjadi kekuatan utama bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa dorongan dan doa dari mama dan papa peneliti tidak mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kepada saudara penulis untuk kakak peneliti Siti Aryati Maulida selaku kakak kandung dari peneliti yang mendorong dan mendukung peneliti. Serta tidak lupa untuk M. Harits Adam selaku teman terdekat saya dan penyemangat saya disaat saya lagi senang maupun susah.

3. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si sebagai salah satu dosen yang membimbing penulis untuk bisa menyelesaikan proposal yang setia menemani, memberikan arahan, dan juga berkontribusi dalam diskusi selama masa bimbingan proposal berlangsung.
4. Ibu Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom, M.Med.Kom sebagai dosen sekaligus sebagai pembimbing 1 penulis yang selalu sabar dan memberikan beberapa saran untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan benar. Terima kasih atas segala tenaga dan juga meluangkan waktunya untuk memberikan penulis semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr.Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si sebagai dosen dan juga sebagai pembimbing 2 penulis yang juga sangat baik memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih atas meluangkan waktunya dan tenaga sekaligus membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, atas segala bantuan dan ilmu yang telah dibagikan kepada peneliti hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dari awal semester hingga saat ini.
7. Teman terdekat peneliti, Corinna, Kirana, Cathleen, dan Percia yang sudah menemani peneliti sejak awal perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dalam waktu bersamaan. 3,5 tahun bukanlah waktu yang singkat untuk melalui setiap proses bersama, mulai dari canda tawa hingga setiap permasalahan yang mendewasakan individu masing-masing hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak sekali kegiatan

yang kita lalui Bersama dari beragam cerita tawa, tangis, rekeh, bahkan permasalahan kehidupan. Pertemanan ini mungkin tidak sempurna, tetapi segala cerita didalamnya telah menjadi kenangan yang berarti bagi peneliti. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk peneliti ketika ide-ide random bermunculan dari benak peneliti.

8. Teman perjuangan Kuantitatif yang dipertemukan beberapa semester terakhir namun banyak cerita yang telah mewarnai kehidupan peneliti. Perjuangan menerjang lelahnya fisik dan emosional ketika meneliti dengan metode yang sama yaitu kuantitatif, mulai dari awal riset hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih karena selalu bersedia menjawab pertanyaan peneliti ketika peneliti kehilangan arah dan mulai merasa lelah dengan penelitian ini. Serta terima kasih untuk setiap motivasi yang telah diberikan ketika peneliti merasa putus asa. Tanpa bantuan dan dukungan dari sobat analisis wacana ini, peneliti tidak dapat menyelesaikan analisis resepsi ini dengan baik.
9. Teman seperjuangan dari masa SMA M. Harits Adam selaku teman terdekat peneliti dan penyemangat peneliti disaat peneliti sedang senang maupun sedih dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas setiap dukungan dan juga motivasi yang bisa memberikan semangat kepada peneliti, terima kasih karena dapat memberikan arahan kepada peneliti. Meskipun dalam kesibukannya tetapi selalu menyempatkan waktu untuk menghibur peneliti ketika peneliti merasa kecewa dan bosan mengerjakan penelitian ini. Terima kasih atas setiap dukungan dari teman-teman yang telah membuat peneliti

dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Setelah penelitian ini, tidak lupa peneliti mengingatkan banyak rencana di masa depan yang harus kita tepati bersama.

10. Teman-teman “Pejuang Kuantitatif” yang telah bersama-sama dengan peneliti menyelesaikan penelitian masing-masing dengan baik. Terima kasih karena selalu mendukung dan membantu dari awal proses skripsi hingga akhirnya skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik. Meskipun penuh dengan tawa, tangis, dan kepanikan setiap sebelum bimbingan, tetapi para pejuang kualitatif dapat menyelesaikan penelitiannya dengan baik. Tanpa dukungan ini peneliti tidak dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan seminar skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu besar harapan peneliti untuk mendapatkan kritik dan saran atas skripsi ini. Semoga skripsi ini juga dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan para pembaca. Terima kasih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
Bab I. PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian.....	12
I.4 Batasan Masalah.....	12
I.5 Manfaat Penelitian	13
I.5.1 Akademik.....	13
I.5.2 Praktis	13
Bab II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1 Penelitian Terdahulu	14
II.2 Kerangka Teori	18

Il.2.1 <i>Image Repair</i>	19
Il.5.2 Nilai Berita	23
Il.5.3 Media Online.....	24
Il.5.4 Analisis Isi.....	25
Il.5.5 Unit Pencatatan	26
Il.3 Nisbah Antar Konsep.....	27
Il.2 Bagan Kerangka Konseptual	28
Bab III METODE PENELITIAN	29
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
III.2 Metode Penelitian	30
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
III.4 Definisi Konseptual	31
III.5 Definisi Operasional	31
III.6 Populasi dan Sampel.....	34
III.7 Teknik Penarikan Sampel	35
III.8 Teknik Pengumpulan Data	36
III.9 Teknik Reliabilitas.....	37
III.10 Teknik Analisis Data	38
Bab IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
IV.1 Gambaran Subjek Peneliiian	41
IV.I.1 Profile Media Online Detik.com.....	41
IV.I.2 Profile Media Online kompas.com	43
IV.I.3 Profile Media Online CNN	44
IV.I.4 Profile Media Online Tribunnews.....	46
IV.2 Uji Reliabilitas.....	48
IV.3 Hasil Penelitian	53
IV.3.1 Denial	54

IV.3.2 Evasion of Responbility	59
IV.3.3 Reducing Offensive	68
IV.3.4 Corrective Action.	77
IV.3.5 Mortification.....	81
IV.4 Pembahasan.....	vii
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	90
V.1 Kesimpulan.....	90
V.2 Saran.....	92
V.2.1 Saran Akademik	92
I.5.2 Saran Praktis	92

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel II.4 Bagan Kerangka Konseptual.....	28
Tabel III. 1 Definisi Operasional	32
Tabel IV.1 Reliabilitas Antara Peneliti Dengan Intercoder A	49
Tabel IV.2 Reliabilitas Antara Peneliti Dengan Intercoder B	51
Tabel IV.3.1 Data Indikator Denial	55
Tabel IV.3.2 Data Indikator Evasion of Responbillity	60
Tabel IV.3.3 Data Indikator Reducing Offensive	69
Tabel IV.3.4 Data Indikator Corrective Action	77
Tabel IV.3.5 Data Indikator Mortification	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Profile Media Online detik.com	42
Gambar IV.2 Profile Media Online Kompas.com.....	44
Gambar IV.3 Profile Media Online CNN Indonesia	46
Gambar IV.4 Profile Media Online Tribunnews.....	47
Gambar IV.4.5 Contoh Berita Simple Denial	58
Gambar IV.4.5 Contoh Berita Shift Blame.....	59
Gambar IV.4.6 Contoh Berita Evasion Of Responbillity.....	66
Gambar IV.4.7 Contoh Berita Reducing Offensive	76
Gambar IV.4.8 Contoh Berita Corrective Action.....	80
Gambar IV.4.9 Contoh Berita Mortification	85

ABSTRAK

Siti Fatimah Nuralia Tobagus NRP. 1423019145. Analisis Isi Strategi *Image Repair* Pada Pemberitaan Krisis Perusahaan Telekomunikasi PT.Telkom Indonesia Melalui Media Online Kompas.com, Detik.com, CNN Indonesia, dan Tribunnews.

Penelitian ini akan melihat perbandingan strategi *image repair* yang dilakukan oleh beberapa portal media Kompas, Detik, Tribunnews, dan CNN terhadap PT.Telkom Indonesia terutama Indihome dan Telkomsel dalam menangani kasus layanan jaringan eror akibat kabel bawah laut yang terputus dengan menggunakan 5 indikator dari strategi *Image Repair* yaitu *Denial*, *Evasion of Responsibility*, *Reducing Offensive*, *Corrective Action*, dan *Mortification*. Fenomena ini diangkat karena adanya pandemi COVID-19 pada tahun 2021 yang membuat layanan jaringan menjadi peran utama dalam berkomunikasi, disaat yang bersamaan jaringan dari Indihome mengalami gangguan yang mengakibatkan banyak sekali customer yang terkena dampaknya. Analisis isi komparatif digunakan untuk mengetahui perbandingan gambaran suatu berita strategi yang dilakukan oleh beberapa media yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi *image repair* PT.Telkom Indonesia yang ada di portal media. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator pertama yang sering digunakan yaitu *evasion of responsibility* kemudian dilanjutkan oleh *reducing offensive* kemudian disusul oleh *mortification* keempat *corrective action* dan yang terakhir *denial* indikator itu lebih sering digunakan dalam penggunaan strategi *image repair*.

Kata Kunci : Analisi isi, *Image Repair*, Media Online , PT. Telkom Indonesia

ABSTRACT

Siti Fatimah Nuralia Tobagus NRP. 1423019145. Content Analysis of Image Repair Strategy in Reporting on the Crisis PT.Telkom Indonesia Telecommunication Company Trough Online Media Kompas.com, Detik.com, CNN Indonesia, Tribunnews

This research will look at a comparison of the strategies carried out by several media portals Kompas, Detik, Tribunnews, and CNN against PT.Telkom Indonesia, especially Indihome and Telkomsel in dealing with cases of network service errors due to broken underwater cables using 5 indicators from the Image Repair strategy, namely Denial, Evasion of Responsibility, Reducing Offensive, Corrective Action, and Mortification. This phenomenon was brought up due to the COVID-19 pandemic in 2021 which made network services the main role in communication, while at the same time the network from Indihome was experiencing disruptions which resulted in many customers being affected. Comparative content analysis is used to compare the description of a news strategy carried out by several media selected by the researcher. The object of this study is the Image Repair Strategy on reporting on the crisis of the telecommunication company PT. Telkom Indonesia. The subjects used were Online Media Kompas.com, Detik.com, CNN and also Tribunnews. This study uses content analysis method with a quantitative approach and descriptive-comparative type of research. This research focuses on how PT. Telkom Indonesia's image repair strategy is in the media portal. The results of this study indicate that the indicator of evasion of responsibility is more often used in the use of image repair strategies than other indicators.

Keywords: Content analysis, Image Repair, Comparative, Media Online, PT. Telkom Indonesia