



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif bertujuan untuk melakukan pengukuran isi news release dan berita . Dikarenakan data dapat diukur membuat penelitian ini menjadi objektif. Data tersebut berupa pesan yang terukur karena dapat dilihat secara langsung narasumber, isi dan visual dari data tersebut.

Berdasarkan tujuannya sifat dari penelitian ini yaitu deskriptif, menggambarkan secara detail aspek-aspek suatu pesan, atau suatu teks tertentu (Eriyanto, 2011, p.47). Penelitian ini ingin mencari tahu tentang hubungan antara strategi *image repair* yang dalam krisis Telkom memberikan kecenderungan perubahan pada pemberitaan di media.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis isi (kuantitatif). penelitian analisis isi suatu teknik penelitian ilmiah ditujukan untuk mengidentifikasi secara sistematis isi komunikasi yang tampak, dikarenakan bentuk aliran dari analisis isi ini salah satunya yaitu melihat komunikasi sebagai bentuk pengiriman pesan (aliran *transmisi*). Menurut Eriyanto pesan adalah apa yang terlihat, pesan adalah apa yang pengirim sampaikan kepada khalayak dapat berupa berita , kartun, pidato, dan iklan (2011, p.2). Analisis isi dilakukan secara objektif, valid, reliable, dan dapat direplikasi (Eriyanto, 2011, p.15).

Metode penelitian analisis isi mengukur apa yang benar-benar ingin diukur tidak tercampur oleh persepsi peneliti untuk benar-benar melihat apa

yang ada dalam isi data dan mendefinisikan hasilnya, dan bila diuji oleh orang yang berbeda akan menghasilkan temuan yang sama (replikabel).

Kegiatan penelitian sosial dibagi ke dalam tiga bagian besar yaitu, konseptualisasi fenomena, perencanaan, dan pengumpulan data dan analisis. Analisis isi terdiri atas perumusan tujuan yang jelas guna menjawab tujuan penelitian yang diimplementasikan dalam pengumpulan data dan analisis (Eriyanto, 2011, p.32). Menggambarkan karakteristik dari suatu pesan dalam metode analisis isi tidak hanya menggambarkan dari karakteristik pesan itu sendiri namun juga menarik kesimpulan penyebab dari suatu pesan diterbitkan, seperti menggambarkan pesan pada waktu yang berbeda, situasi yang berbeda, khalayak yang berbeda, dan dari komunikator yang berbeda (Eriyanto, 2011, p.33).

Metode penelitian analisis isi menurut Eriyanto (2011, p.2-4) yaitu mengukur sebuah pesan yang terlihat secara langsung salah satunya dapat berupa berita . Pesan yang kita lihat secara langsung dalam berita misalnya melihat dan membaca narasumber berita tersebut, isi dan visual dari berita tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi karena sesuai dengan cirri-ciri pada penjelasan di atas. Penelitian strategi *image repair* diukur menggunakan unit analisis, unit analisis adalah bagian dari isi yang kita teliti dan kita pakai untuk menyimpulkan isi dari suatu teks (Eriyanto, 2011. P.59). unit analisis pada penelitian ini adalah Telkom news release mengenai recovery satelit Telkom 1 dan berita tentang gangguan satelit Telkom 1 oleh media online dimana data tersebut dapat terlihat dan diukur mengenai apa isi pesan news release dari berita tersebut, dan menggambarkan karakteristik pesan untuk membuktikan strategi *image repair*.

3.3. Populasi dan Sampel

Dalam melakukan penelitian menggunakan metode penelitian analisis isi umumnya dibuat untuk membuat gambar umum karakteristik dari suatu isi/pesan. Analisis isi umumnya menggunakan sampel untuk memberikan gambaran populasi. Populasi adalah semua anggota dari objek yang ingin kita ketahui isinya. Sebelum menentukan teknik penarikan sampel yang dipakai, peneliti merumuskan secara jelas terlebih dahulu populasi, populasi sasaran, dan kerangka sampel (Eriyanto, 2011, p.109).

Menurut Eriyanto (2011, p.109) populasi adalah semua anggota dari objek yang ingin kita ketahui isinya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh berita mengenai gangguan satelit Telkom 1. Kemudian peneliti menentukan populasi sasaran, populasi sasaran akan menentukan mana yang termasuk dalam anggota populasi dan mana yang tidak. Populasi sasaran pada penelitian ini adalah seluruh berita mengenai krisis gangguan satelit Telkom 1.

Setelah populasi sasaran dirumuskan, peneliti menentukan kerangka sampel yaitu daftar nama yang akan dipakai dalam penelitian (Eriyanto, 2011, p.110). Target sampel penelitian ini adalah daftar berita gangguan satelit Telkom 1 dari 643 berita dari 45 media, data tersebut peneliti peroleh dari monitoring media oleh Telkom yang dirangkum dalam *Data News Summary* Telkom yaitu seluruh berita mengenai krisis gangguan satelit Telkom 1 yang dilakukan sejak 25 Agustus 2017 yaitu berita pertama kali muncul hingga 12 Agustus 2017. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu penarikan sampel tidak acak atau *non-random /non-probability sampling*. Penarikan sampel *non-random /non-probability sampling* merupakan penarikan sampel yang populasi penelitian tidak mempunyai kesempatan untuk terpilih menjadi sampel (Eriyanto, 2011, p.155). Teknik penarikan sampel pada penelitian ini yaitu *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu

(Sugiyono, 2013, p.156). Sampel pada penelitian ini yaitu mempertimbangkan sampel pada kondisi berita di mana di dalamnya terdapat pernyataan dari Telkom, berita gangguan satelit Telkom 1 yang di dalamnya terdapat Telkom sebagai narasumber sebanyak 139 berita, dalam penelitian mengenai masalah gangguan satelit Telkom 1. Berikut daftar berita gangguan satelit Telkom 1.

Tabel 3.2 Daftar Judul Berita Gangguan Satelit Telkom 1

No.	Periode Tahun 2017	Media	Judul Berita
1	25 Agustus	detik.com	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf
2	26 Agustus	detikFinance	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan
3	26 Agustus	detikInet	Terjadi Anomali di Satelit Telkom 1
4	26 Agustus	CNN Indonesia	Satelit Telkom Bermasalah sejak Jumat, Layanan ATM Terganggu
5	26 Agustus	Indotelko.com	Ada anomali, pointing antena Satelit Telkom 1 bergeser
6	26 Agustus	Kompas.com	Satelit Telkom 1 Gangguan, Pelanggan Dialihkan ke Satelit Telkom 3S
7	26 Agustus	Kumparan.com	Telkom Ungkap Penyebab Gangguan Satelit Telkom 1
8	26 Agustus	Kumparan.com	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit
9	27 Agustus	Indotelko.com	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang
10	27 Agustus	vivanews.com	Dirut Telkom Pantau Langsung Proses Pemulihan Satelit
11	27 Agustus	vivanews.com	Dirut Telkom Pantau Langsung Proses Pemulihan Satelit
12	28 Agustus	Bisnis.com	Telkom Akan Tentukan Nasib

			Telkom 1 dalam 3 Hari ke Depan
13	28 Agustus	Bisnis.com	Anomali Satelit Telkom 1: Bank Disarankan Siapkan Satelit Cadangan
14	28 Agustus	Bisnis.com	Bank Mandiri Pastikan Gangguan Satelit Telkom Tak Berdampak Signifikan
15	28 Agustus	Bisnis.com	Gangguan Satelit Telkom 1 Baru Pulih 10 September
16	28 Agustus	Bisnis.com	15.000 Titik Terpengaruh Anomali Satelit Telkom 1
17	28 Agustus	Liputan6.com	Telkom Utamakan Pemulihan Satelit untuk Perbankan dan Pemerintah
18	28 Agustus	Merdeka.com	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit
19	28 Agustus	Tribunnews.com	Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua
20	29 Agustus	Tribunnews.com	Migrasi Pelanggan dari Satelit Telkom 1 Ditargetkan Rampung Akhir Agustus
21	29 Agustus	Merdeka.com	Dampak gangguan satelit Telkom, penarikan ATM gratis hingga biaya Rp 70 M
22	29 Agustus	vivanews.com	Putar Satelit Mati ATM
23	29 Agustus	Industry.co.id	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1
24	29 Agustus	Indotelko.com	Melongok kerja keras Telkom migrasikan pelanggan satelit Telkom 1
25	30 Agustus	Indotelko.com	Direksi Telkom habis-habisan kawal migrasi pelanggan satelit Telkom 1
26	30 Agustus	Merdeka.com	Bos Telkom Sebut Satelit 1 Rusak Sebelum Penggantinya Diluncurkan
27	30 Agustus	tempo.co	Alasan Telkom Belum Hitung Kerugian Akibat Gangguan Satelit

28	30 Agustus	republika.co.id	Telkom Jamin Keamanan Data Migrasi Pelanggan
29	30 Agustus	rakyat merdeka online	Telkom Terus Upayakan Pemulihan Layanan Secara Maksimal
30	31 Agustus	tribunjateng.com	Telkom Siap Luncurkan Satelit Telkom 4 untuk Gantikan Satelit Ini
31	31 Agustus	indotelko.com	Slot orbit Telkom 1 akan disuspensi
32	31 Agustus	Skalanews	Gangguan Satelit Diperkirakan Segera Pulih
33	31 Agustus	gatra.com	Satelit Telkom 1 Shut Down, Satelit Telkom 4 Akan Meluncur Tahun Depan
34	31 Agustus	liputan6.com	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal
35	31 Agustus	Kompas.com	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur
36	31 Agustus	Bisnis.com	Telkom Didorong Jadi Perusahaan Satelit Terbesar Dunia
37	31 Agustus	Bisnis.com	Manajemen dan Petugas Telkom Berhasil Atasi Krisis Satelit Telkom-1. Menteri BUMN Pun Berkaca-Kaca
38	31 Agustus	Breakingnews.com	Telkom Masih Hitung Kerugian Satelit Telkom-1
39	31 Agustus	Koranjakarta.com	Telkom Fokus Pulihkan Layanan Satelit
40	1 September	detik.com	Telkom Pulihkan 5.912 Site Pelanggan Satelit
41	1 September	Kumparan.com	Pemulihan Layanan Satelit Telkom Sudah Jangkau 5.912 Site
42	1 September	tribunlampung.com	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom
43	1 September	okezone.com	1000 Teknisi Perbaiki Layanan Satelit Telkom 1, Nih Jumlah

			Site yang Pulih Saat Ini
44	1 September	jpnn.com	Demi Pulihkan Layanan Satelit, Telkom Kerahkan Seribu Teknisi
45	1 September	cnnindonesia.com	Telkom Telah Pulihkan 39,4 Persen Site Pelanggan
46	1 September	kompas.com	Gangguan Satelit Sebabkan Saham Telkom Lesu?
47	2 September	indotelko.com	Dikabarkan hancur, Telkom 1 malah kirim sinyal telemetri
48	3 September	sindonews.com	Gangguan ATM Tidak Ganggu Keuangan di Jawa Barat
49	3 September	liputan6.com	Sepekan Usai Gangguan Satelit, 1.119 ATM BCA Beroperasi Kembali
50	3 September	industry.co.id	Telkom Telah Pulihkan 5.912 Site Pelanggan
51	4 September	indopos.co.id	Pulihkan Layanan Satelit, Telkom Kerahkan Seribu Teknisi
52	4 September	liputan6.com	Telkom dan Lockheed Martin Pantau Perbaikan Satelit Telkom 1
53	4 September	kompas.com	Jasindo Masih Hitung Klaim Akibat Hancurnya Satelit Telkom 1
54	4 September	republika.co.id	Telkom Monitoring Satelit Telkom-1 yang Sempat Gangguan
55	5 September	okezone.com	Soal Satelit, Bos Telkom: Klaim Asuransi ke Jasindo Masih Tahap Kelengkapan Administrasi
56	5 September	okezone.com	Perbaikan Layanan Akibat Satelit Telkom 1 Sudah Capai 71%
57	5 September	detik.com	Telkom: 71% Site Telah Pulih Hari Ini
58	5 September	merdeka.com	Telkom sebut 66 persen layanan ATM telah berfungsi normal
59	5 September	berita satu.com	66% Layanan ATM Perbankan Pelanggan Satelit Telkom 1

			Telah Pulih
60	5 September	vivanews.com	66 Persen Layanan ATM Korban Satelit Telkom 1 Telah Pulih
61	5 September	kontan.co.id	Pemulihan sites yang terdampak Telkom 1 capai 71%
62	5 September	jpnn.com	Pantau Pemulihan Satelit, Menkominfo Kunjungi Crisis Center Telkom
63	5 September	antaranews.com	Menkominfo pantau proses pemulihan satelit Telkom 1
64	5 September	Bisnis.com	Proses Pemulihan ATM Terdampak Gangguan Telkom 1 Sudah 66%
65	5 September	indotelko.com	Telkom diprediksi bisa lebih cepat pulihkan pelanggan Telkom 1
66	5 September	Kompas.com	Penyebab Anomali di Satelit Telkom 1 Masih Dianalisa
67	5 September	Rakyat Merdeka online	Dirut Telkom: 66 Persen Layanan ATM Sudah Normal
68	5 September	neraca.co.id	Telkom Mengklaim 66% ATM Telah Pulih
69	5 September	Industry.co.id	Menominfo Pantau Proses Pemulihan Satelit Telkom 1
70	6 September	detik.com	2.000-an Teknisi Telkom Begadang Demi Pulihkan Layanan ATM
71	6 September	sindonews.com	Menkominfo: Jangan Ada Spekulasi Terkait Satelit Telkom 1
72	6 September	jpnn.com	Dirut Telkom Pastikan 7.658 ATM Sudah Berfungsi
73	6 September	thejakartapost.com	Telkom restores 66 percent of ATM services
74	6 September	thejakartaglobe.com	Telkom 1 Satellite Recovery: 66% of Banking ATM Services Recovered
75	7 September	merdeka.com	YLKI harap Telkom segera rampungkan masalah satelit
76	7 September	metrotvnews.com	Ribuan Personel Telkom Terus Mengawal Pemulihan Satelit

			Telkom 1
77	7 September	indotelko.com	81% site pelanggan satelit Telkom 1 sudah dipulihkan
78	7 September	autotekno.sindonews.com	YLKI Berharap Layanan Pelanggan Satelit Telkom 1 Segera Pulih
79	7 September	swa.co.id	YLKI Dukung Telkom Prioritaskan Pemulihan Layanan Pelanggan Satelit Telkom 1
80	7 September	republika.co.id	YLKI Dukung Pemulihan Layanan Pelanggan Satelit Telkom 1
81	8 September	Indotelko.com	Layanan dari 54 pelanggan satelit Telkom 1 sudah dipulihkan
82	8 September	industry.co.id	Telkom Pastikan 82% Layanan Pelanggan Telah Kembali Normal
83	8 September	thejakartaglobe.com	YLKI Supports Telkom To Prioritize The Recovery of Satellite Customer Service 1
84	8 September	Sindonews.com	Telkom Pastikan 12.311 Sites Pelanggan Telah Kembali Normal
85	8 September	antaranews.com	YLKI dukung pemulihan layanan pelanggan satelit Telkom 1
86	8 September	detik.com	Anomali Satelit Telkom 1 Dari 11 Ribuan ATM Offline, Sudah 9.209 Pulih
87	8 September	detik.com	Telkom Pulihkan 8.975 ATM yang Offline
88	8 September	republika.co.id	YLKI Apresiasi Recovery Satelit Telkom
89	8 September	indotelko.com	Alhamdulillah, recovery pelanggan satelit Telkom 1 sudah selesai
90	8 September	cnnindonesia.com	Telkom Klaim Sudah Pulihkan 9.209 ATM
91	10 September	vivanews.com	Satelit Telkom 1 Seratus Persen Pulih, Jaringan ATM Aman

92	10 September	okezone.com	KATA MEREKA: Satelit Telkom Bermasalah, Sejauhmana Dampaknya ke Masyarakat?
93	10 September	detik.com	Deadline Perbaikan Jaringan ATM, Bagaimana Kesiapan Telkom?
94	11 September	antaranews.com	Pemulihan layanan pelanggan satelit Telkom 1 tuntas 100 persen
95	11 September	uzone.com	Alhamdulillah, recovery pelanggan satelit Telkom 1 sudah selesai
96	11 September	wartakotalive.com	Telkom Nyatakan Pemulihan Layanan Konektivitas Pelanggan Satelit Telkom-1 Tuntas 100 Persen
97	11 September	suara.com	Telkom Klaim Sudah Pulihkan Kembali Layanan Seluruh ATM
98	11 September	detik.com	Strategi Telkom Usai Pulihkan Ribuan ATM Offline
99	11 September	cnnindonesia.com	Pemulihan Konektivitas Satelit Telkom 1 Selesai 100 Persen
100	11 September	industry.co.id	Pemulihan Pelanggan Satelit Telkom-1 Tuntas 100 Persen
101	11 September	detik.com	Berapa Biaya Pemulihan Ribuan ATM Offline?
102	11 September	netralnews.com	Telkom: Telkom 1 Satellite Service 100 Percent Recovered
103	11 September	berita lima.com	Telkom Optimis Tuntaskan 100% Recovery Sites Layanan Pelanggan Sesuai Komitmen
104	11 September	swa.co.id	Service Recovery Satelit Telkom 1 Telkom Optimis Tuntaskan 100% Recovery Sites Layanan Pelanggan Sesuai Komitmen
105	11 September	gatra.com	Satelit Telkom 1 Telah Pulih 100%
106	11 September	tempo.co	Satelit Sempat Terganggu, Bos Telkom: Layanan Kini Kembali Normal

107	11 September	pikiran rakyat online	Pemulihan Konektivitas Pelanggan Satelit Telkom 1 Tuntas
108	11 September	antaranews.com	Pemulihan layanan pelanggan satelit Telkom 1 tuntas 100 persen
109	11 September	CNNIndonesia.com	Telkom: Konektivitas Satelit Pulih, ATM Sudah Normal
110	11 September	merdeka.com	Bos Telkom: Pemulihan pelanggan satelit Telkom 1 tuntas 100 persen, ATM sudah pulih
111	11 September	tirto.id	Gangguan Layanan Satelit Telkom-1 Sudah Pulih 100 Persen
112	11 September	okezone.com	Soal Anomali Satelit, Telkom: 100% Konektivitas Telekomunikasi Berjalan Normal
113	11 September	vivanews.com	Tugas Telkom Pulihkan 100% ATM Belum Selesai
114	11 September	metrotvnews.com	Telkom Optimistis Tuntaskan Perbaikan Gangguan karena Satelit
115	11 September	detik.com	Suka Duka Telkom Pulihkan Ribuan ATM Offline
116	11 September	investordaily.co.id	Pemulihan Layanan Pelanggan Satelit Telkom 1 Tuntas 100%
117	11 September	kompas.com	Perbaiki Layanan Satelit, Telkom Koordinasi dengan Perbankan
118	11 September	rakyat merdeka online	Telkom Optimis 100 Persen Recovery Sites Layanan Pelanggan Sesuai Komitmen
119	11 September	republika.co.id	Satelit Telkom Sudah Tuntas
120	11 September	republika.co.id	Telkom Optimistis Tuntaskan 100 Persen Recovery Sites
121	11 September	Bisnis.com	Telkom Optimistis Tuntaskan Recovery Sites Layanan Pelanggan
122	12 September	thejakartapost.com	<i>Telkom satellite links fully restored</i>

123	12 September	detik.com	Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..
124	12 September	Tribunnews.com	Satelit Telkom-1 Sudah Pulih 100 Persen
125	12 September	Tribunnews.com	Berhasil Perbaiki Satelit, Telkom Tetap Buka Posko Pengaduan Pelanggan
126	12 September	Tribunnews.com	Kominfo Pesan Slot Untuk Satelit Telkom yang Baru
127	12 September	Liputan6.com	Menkominfo Segera Temui Sekjen ITU Bahas Slot Orbit Telkom 1
128	12 September	Okezone.com	Pasca-Pemulihan Gangguan Satelit, Telkom Pantau Kestabilan Konektivitas?Layanan
129	12 September	Berita satu.com	Menkominfo: Satelit Telkom-Pulih 100 Persen
130	12 September	vivanews.com	Tiga Solusi Pulihkan Satelit Telkom 1
131	12 September	CNNIndonesia.com	Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1
132	12 September	industry.co.id	Telkom Tawarkan Solusi Permanen ke Pelanggan Satelit 1
133	12 September	Swa.co.id	Service Recovery Satelit Telkom-1 Recovery Konektivitas Layanan Pelanggan Telah Pulih 100%
134	12 September	Indotelko.com	ITU sudah terima notifikasi soal slot orbit Telkom 1
135	12 September	Indotelko.com	Rudiantara: "Pasien" satelit Telkom 1 sudah pulih
136	12 September	Okezone.com	2.190 Pegawai Belum Pulang, Telkom Tak Bisa Prediksi Kerugian Satelit'
137	12 September	Indotelko.com	Anomali tak surutkan gairah Telkom di bisnis satelit
138	12 September	Rakyat Merdeka online	Telkom Pulihkan 100% Konektivitas Layanan Perbankan
139	12 September	Republika online	In Picture: Lintas Ekonomi dan Bisnis

3.4. Operasionalisasi Variabel/Kategorisasi

Proses operasionalisasi adalah kegiatan menurunkan dari abstrak ke konkkret. Hal ini karena analisis isi hanya dapat dilakukan dengan mengamati aspek-aspek yang konkret yang terlihat secara nyata dan dapat diobservasi oleh peneliti. Konsep yang abstrak karenanya dioperasionalisasikan menjadi indikator-indikator yang dapat diamati secara empiris (Eriyanto, 2011: p.177).

Tabel 3.3 Operasionalisas Konsep *Image Repair Strategies*

Konsep	Kategori/ Definisi	Subkategori/ Definisi	Indikator	Contoh Kalimat
<i>Image Repair Strategi</i> (Seseorang atau organisasi menuduh orang lain melakukan kesalahan, dan terdakwa menghasikan pesan yang	<i>1. Denial</i> (Perusahaan menyangkal terjadinya krisis) (Benoit, 2015, p.39)	1. <i>Simple Denial</i> (Penyangkalan sederhana) (Benoit, 2015, p.39) 2. <i>Shifting the Blame</i> (mengalihkan kesalahan, kepada pihak lain. (Benoit,	1. Melakukan penyangkalan krisis. 2. Menyalahkan pihak lain yang memiliki kesalahan.	1. a. Terkait pemberitaan yang menyatakan kondisi Telkom 1 dan adanya obyek di luar angkasa di sekitar posisi Telkom 1, dapat kami sampaikan bahwa kondisi saat ini melalui Stasiun Pengendali Utama Satelit, Telkom 1 masih dapat menerima command dan mengirim sinyal telemetri satelit.

<p>mencoba memperbaiki citra itu.) (Benoit, 2015, p.53)</p>		<p>2015, p.39)</p>		<p>b. Kalau ini (satelit Telkom 1 masih ada) apakah disebut pecah berkeping-keping? 2. Pihak perbankan seharusnya back up data pengguna, bukan karena satelit Telkom mengalami gangguan.</p>
	<p>2. <i>Evasion of Responsibility</i> (perusahaan yang tidak dapat menyangkal melakukan tindakan tersebut dapat menghindari atau mengurangi tanggung jawab perusahaan) (Benoit, 2015, p.40)</p>	<p>e. <i>Provocation</i> (provokasi, menyatakan perusahaan mengklaim bahwa tindakan tersebut dilakukan sebagai tanggapan atas kesalahan pihak lain) (Benoit, 2015, p.40)</p> <p>f. <i>Defeasibility</i> (perusahaan menyatakan</p>	<p>1. Pihak lain yang memiliki kesalahan dan perusahaan dilibatkan. 2. Kekurangan informasi 3. Krisis terjadi secara tidak sengaja 4. Mengklarifikasi krisis</p>	<p>1. Kalau ada ATM yang belum berfungsi itu lebih di sisi operasional perbankan. Mereka harus isi kembali ATM-nya dan lainnya bukan karena satelit Telkom 1. 2. Penyebabnya sendiri masih dialami oleh para ahli, belum bisa menyimpulkan kenapa dan karena apa. 3. Telah terjadi anomali pada satelit Telkom 1 yang berakibat pada pergeseran pointing antena satelit Telkom 1. 4. Baru dapat kami sampaikan, Telkom</p>

		<p>kurangnya informasi, kemauan, atau kemampuan maka perusahaan tidak harus bertanggung jawab)</p> <p>(Benoit, 2015, p.40)</p> <p>g. <i>Accidents</i> (krisis terjadi secara tidak sengaja) (Benoit, 2015, p.41)</p> <p>h. <i>Good Intension</i> (perusahaan membenarkan dan menunjukkan kinerja kepada publik) (Benoit,</p>	<p>dengan kinerja yang telah dilakukan.</p>	<p>telah recovery anomali satelit Telkom 1.</p>
--	--	--	---	---

		2015, p.41)		
	<p>3. <i>Reducing the Offensiveness</i> (perusahaan mencoba mengurangi pengalaman buruk yang dialami publiknya) (Benoit, 2015, p.41)</p>	<p>g. <i>Bolstering</i> (mengurangi efek negatif dari krisis dengan memperkuat pengaruh positif publik) (Benoit, 2015, p.41)</p> <p>h. <i>Minimalization</i> (meminimalkan pengaruh negatif yang terkait dengan krisis) (Benoit, 2015, p.42)</p> <p>i. <i>Differentiation</i> (perusahaan berusaha membedakan tindakan</p>	<p>1. Meningkatkan pengaruh positif publik terhadap perusahaan.</p> <p>2. Krisis yang terjadi bukan krisis serius.</p> <p>3. Membedakan tindakan yang dilakukan dari tindakan serupa lainnya</p> <p>4. Menempatkan nilai-nilai yang lebih penting pada konteks</p>	<p>1. a. Telkom telah melakukan repointing antenna, “proses migrasi layanan telah dilakukan sejak 26 Agustus 2017. Penyediaan dan pegalihan transponder Telkom 1 ke transponder satelit pengganti akan selesai pada 30 Agustus 2017”</p> <p>b. Direktur Telkom tidak tidur.</p> <p>c. Dampak anomali yang terjadi pada satelit Telkom 1 mulai berkurang pada pelanggan yang menggunakan transponder dari infrastruktur itu.</p> <p>2. Anomali satelit Telkom 1 tidak sampai mengganggu aktifitas masyarakat.</p> <p>3. Tak semua klien mengalami gangguan</p>

		<p>yang dilakukan dari tindakan serupa lainnya) (Benoit, 2015, p.42)</p> <p>j. <i>Transcendence</i> (menempatkan tindakan dalam konteks yang berbeda) (Benoit, 2015, p.43)</p> <p>k. <i>Attack the Accusers</i> (yang di tuduh menyerang kembali para penuduh) (Benoit, 2015, p.43)</p> <p>l. <i>Compensation</i> (perusahaan</p>	<p>yang berbeda</p> <p>5. Menyerang kembali para penuduh</p> <p>6. Memberi ganti rugi kepada korban</p>	<p>berarti sebagaimana terjadi pada Bank Mandiri sebagai bank terbesar di tanah air.</p> <p>4.</p> <p>a. Proses pembuatan satelit Telkom 4 sudah mencapai 70%. Kapasitasnya sendiri akan lebih besar dari Telkom 1.</p> <p>b. Telkom membangun satelit Telkom-4 yang rencananya akan diluncurkan pada pertengahan tahun 2018. Telkom-4 diproyeksikan untuk menempatkan slot orbit Telkom-1 yaitu 108 BT. Proses pembuatan satelit Telkom 4 sudah mencapai 70%.</p> <p>c. Telkom mengajak masyarakat untuk turut mendoakan demi kelancaran dan kemudahan hingga proses selesai.</p> <p>d. Telkom memetik pelajaran dari anomaly satelit Telkom 1.</p> <p>5. Seharusnya ExoAnalytic yang</p>
--	--	---	---	--

		<p>menawarkan untuk memberi ganti rugi kepada korban. Ganti rugi ini dapat berupa barang berharga atau layanan serta penggantian uang.) (Benoit, 2015, p.43)</p>		<p>bertanggung jawab karena mengatakan satelit Telkom 1 hancur berkeping-keping di orbit geostationer. 6. Telkom menanggung biaya ATM nasabah yang transaksi tarik tunai ATM di bank lain.</p>
	<p>4. <i>Corrective Action</i> (mengembalikan situasi ke keadaan sebelum krisis dan membuat perubahan</p>		<p>Memperbaiki kerusakan dan pengurangan dampak</p>	<p>a. Proses migrasi pelanggan Telkom 1 dimulai pada hari ini juga hingga seluruh pelanggan termigrasi. Dengan solusi migrasi ke satelit lain, layanan pelanggan dapat kembali berjalan</p>

	<p>untuk mencegah terulangnya tindakan yang tidak diinginkan.) (Benoit, 2015, p.44)</p>		<p>dengan normal.</p> <p>b. Proses repointing antena ground segment akan dilakukan bertahap secara bersamaan, baik dengan pelanggan maupun dengan operator penyedia layanan VSAT hingga 10 September 2017.</p>
	<p>5. <i>Mortification</i> (mengaku bersalah dan menyatakan penyesalan) (Benoit, 2015, p.45)</p>	<p>Perusahaan bersimpati atas krisis yang terjadi dan meminta maaf.</p>	<p>Atas kejadian ini Telkom menyampaikan permohonan maaf kepada masyarakat khususnya para pelanggan yang terganggu.</p>

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data primer pada penelitian ini adalah 139 *item* berita mengenai gangguan satelit Telkom 1 dalam *media monitoring* oleh Telkom pada periode 25 Agustus 2017 – 12 September 2017 yang peneliti dapatkan langsung dari karyawan Telkom. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini menggunakan beberapa panduan melakukan penelitian seperti pegawai Telkom sebagai akses peneliti mendapatkan data, skripsi dengan penelitian sejenis, jurnal penelitian sejenis, buku bacaan, dan *website* Telkom.

3.6. Teknik Pengukuran Data

Dalam pengukuran data pada penelitian analisis isi pengukuran membutuhkan suatu alat (Eriyanto, 2011, p.208). Eriyanto juga menjelaskan bahwa analisis isi bertujuan untuk mengukur aspek-aspek tertentu dalam suatu isi media. Adapun alat ukur yang digunakan untuk mengukur dan menghitung aspek tertentu dalam penelitian analisis isi adalah lembar koding atau coding sheet. Lembar koding ini memuat seluruh aspek yang ingin kita lihat dalam analisis isi (Eriyanto, 2011, p. 221).

Penelitian ini menggunakan data statistic deskriptif. Langkah yang dilakukan peneliti yaitu mengorganisasi dan menganalisis data angka yang didapat dari lembar koding atau *coding sheet*, lalu menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut.

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur harus mempunyai validitas yang tinggi (Eriyanto, 2011, p.259). Dalam penelitian analisis isi, validitas berkaitan pula dengan apakah alat ukur yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini tepat guna dan dapat mengukur konsep yang ingin diukur. Peneliti dalam hal ini harus benar-benar mempertanyakan apakah alat ukur ini memang mengukur objektivitas atau tidak. Sesuai dengan validitas yang berorientasi pada proses yaitu, dimana validitas konstruk merupakan validitas yang mana dijadikan sebagai alat ukur untuk merepresentasikan konsep, teori atau model yang telah diakui (Eriyanto, 2011, p.260). Penelitian ini dikatakan valid karena sudah banyak penelitian terdahulu dengan alat ukur yang sama untuk mengukur konsep teori *image repair strategies*.

Selain harus valid, alat ukur yang digunakan dalam penelitian tentu harus mempunyai reliabilitas atau Eriyanto (2011, p.282)

mengartikannya sebagai keandalan yang tinggi. Hal ini berguna untuk melakukan penelitian yang objektif dengan alat ukur yang kita gunakan. Secara sederhana, Uji Reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur dapat dipercaya menghasilkan temuan sama, ketika dilakukan oleh orang yang berbeda (Eriyanto, 2011, p.282).

Untuk mengukur tingkat reliabilitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus uji reliabilitas Holsti. Dengan formula Holsti, Eriyanto (2011, p.290) menjelaskan reliabilitas ditunjukkan dalam presentase persetujuan, yaitu berapa besar presentase persamaan antar-coder ketika menilai suatu isi.

Dalam formula Holsti, angka reliabilitas minimum yang ditoleransi untuk menunjukkan bahwa alat ukur reliabel adalah 0,7 atau 70% (Eriyanto, 2011, p. 290).

$$\text{Reliabilitas Antar-Coder} = \frac{2M}{N1+N2}$$

2M = Jumlah kesepakatan 2 orang coder

N1 = Jumlah item yang dinilai coder 1

N2 = Jumlah item yang dinilai coder 2

Menurut Holsti dalam Eriyanto (2011) angka reliabilitas minimum yang ditoleransi adalah 70%. Makin tinggi angkanya, makin tinggi pula angka reliabilitas, dimana berarti alat ukur ini benar-benar reliabel.

Menurut Neuendorf (Eriyanto, 2011, p.299) jumlah unit studi yang dipakai untuk diuji reliabilitas adalah 10% dari total populasi unit studi. Peneliti membuat analisis isi terhadap respon krisis Telkom dalam berita gangguan satelit Telkom 1. Sampel berita gangguan

satelit Telkom 1 dalam penelitian ini 139 berita , maka untuk pengujian reliabilitas peneliti membutuhkan 14 berita .

Peneliti secara acak memilih sampel unit studi sebanyak 14 berita menggunakan

3.6.1.1. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Simple Denial*”

Tabel 3.4 Kategori “*Simple Denial*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Simple Denial</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	1	1
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	1
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	2	4
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	1	1
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	1	1
	Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0

Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	1	1
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	2	2

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

$$S = 12$$

$$TS = 2$$

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.12}{14+14} = 0,85 \times 100\% = 85\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 0,85 atau 85% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.2. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Shifting the Blame*”

Tabel 3.5 Kategori “*Shifting the Blame*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Shifting the Blame</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses	Agustus 26,	0	0

Perbaikan Masih Berjalan	2107		
Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.3. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Provocation*”

Tabel 3.6 Kategori “*Provocation*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Provocation</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0

Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

$$S = 14$$

$$TS = 0$$

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.4. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Defeasibility*”

Tabel 3.7 Kategori “*Defeasibility*”

KATEGORI	Berita	Tanggal	N	N
----------	--------	---------	---	---

Image Repair Strategies			1	2
<i>Defeasibility</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	1	1
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	1	1
	Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
	Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	1	1
	Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
	Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

S= 14
TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.5. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Accidents*”

Tabel 3.8 Kategori “*Accidents*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Accidents</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	2	2
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	2	2
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	2	2
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0

Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.6. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Good Intension*”

Tabel 3.9 Kategori “*Good Intension*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Good Intension</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
	Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
	Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
	Telkom Disarankan Matikan Satelit	September 12,	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

$$S = 14$$

$$TS = 0$$

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR = \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.7. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Bolstering*”

Tabel 3.10 Kategori “*Bolstering*”

KATEGOR I <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Bolstering</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0

Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	1	1
Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	1	1
(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	1
Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	1	1
Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	1	1
Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	1	1
Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	1	1
Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

$$S = 13$$

$$TS = 1$$

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.13}{14+14} = 0,928 \times 100\% = 93\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 0,85 atau 85% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.8. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Minimalization*”

Tabel 3.11 Kategori “*Minimalization*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Minimalization</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur	September 1,	0	0

Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	2017		
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.9. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Differentiation*”

Tabel 3.12 Kategori “*Differentiation*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
--	--------	---------	--------	--------

<i>Differentiation</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	1	1
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
	Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
	Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
	Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.10. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Transcendence*”

Tabel 3.13 Kategori “*Transcendence*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Transcendence</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	1
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	3	3
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0

Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	1	1

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 13

TS= 1

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.13}{14 + 14} = 0,928 \times 100\% = 93\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 0,928 atau 93% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.11. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Attack the Accusers*”

Tabel 3.14 Kategori “*Attack the Accusers*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Attack the Accusers</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
	Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
	Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
	Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.12. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Compensation*”

Tabel 3.15 Kategori “*Compensation*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Compensation</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	0	0
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	0	0
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	0	0
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	0
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0

Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.13. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Corrective Action*”

Tabel 3.16 Kategori “*Corrective Action*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Corrective Action</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	1	1
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	3	3
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	4	4
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	2	2
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	6	6
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	2	2
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	9	9
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0
	Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	3	3
	Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	1	1
	Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	1	1
	Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	3	3
	Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
	Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 14

TS= 0

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.14}{14 + 14} = 1 \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 1 atau 100% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.6.1.14. Uji Reliabilitas Kategori *Image Repair Strategies* “*Mortification*”

Tabel 3.17 Kategori “*Mortification*”

KATEGORI <i>Image Repair Strategies</i>	Berita	Tanggal	N 1	N 2
<i>Mortification</i> <i>n</i>	Ada Gangguan Satelit, Telkom Minta Maaf	Agustus 26, 2107	2	2
	Satelit Telkom 1 Gangguan, Proses Perbaikan Masih Berjalan	Agustus 26, 2107	1	1
	Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Bisa Dikendalikan, Tidak Keluar Orbit	Agustus 26, 2107	0	0
	Dampak anomali satelit Telkom 1 mulai berkurang	Agustus 27, 2107	0	0
	Bos Telkom 2 hari tidak tidur kawal recovery gangguan satelit	Agustus 28, 2107	0	0
	(1) Menkominfo Sebut Satelit Telkom Sudah Tua	Agustus 28, 2107	1	1
	Putra Satelit Mati ATM	Agustus 29, 2107	0	1
	Aktivitas Pasar Modal Tidak Terganggu Gangguan Satelit Telkom-1	Agustus 29, 2107	0	0

Dilaporkan Hancur, Telkom: Satelit Kami Masih Bisa Kirim Sinyal	Agustus 31, 2107	0	0
Telkom Tanggapi Kabar Satelit Telkom 1 yang Dikabarkan Hancur	Agustus 31, 2107	0	0
Satelit Telkom 1 Dikabarkan Hancur Berkeping-keping, Ini Penjelasan Telkom	September 1, 2017	0	0
Telkom restores 66 percent of ATM services	September 6, 2017	0	0
Dirut Telkom: Satelit Telkom 1 Masih Berfungsi, Tapi..	September 12, 2017	0	0
Telkom Disarankan Matikan Satelit Telkom 1	September 12, 2017	0	0

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

S= 13

TS= 1

Berdasarkan rumus Holsti, maka hasil penghitungan tabel di atas adalah:

$$CR \frac{2.13}{14 + 14} = 0,928 \times 100\% = 93\%$$

Berdasarkan tingkat persetujuan yang ada, jika hasil reliabilitas kategorisasi yang ditemukan mencapai nilai minimum, yaitu 0,70 atau 70%, maka kategori tersebut *reliable* atau bisa digunakan untuk mengukur. Dengan hasil akhir 0,928 atau 93% maka kategori ini bisa digunakan untuk digunakan untuk menganalisis.

3.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan konsep Strategi *Image Repair* milik Benoit untuk menganalisis isi berita gangguan satelit Telkom 1. Setelah melalui

proses coding, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti untuk menganalisis ke 139 berita gangguan satelit Telkom 1 tersebut yaitu analisis data dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase, untuk melihat apakah Telkom merespon krisis gangguan satelit Telkom 1 dalam berita gangguan satelit Telkom 1 menggunakan strategi *Image Repair*. \

3.8. Coder

Pada penelitian analisis isi ini menggunakan dua *coder* yaitu *coder* A Sarah Qaida Islami dan *coder* B peneliti sendiri. Pertimbangan memilih Sarah sebagai *coder* karena keahlian dan prestasi yang dimiliki, *coder* memiliki latar belakang pendidikan yang sama dengan peneliti yaitu Ilmu Komunikasi dan pernah menjadi Pemakalah Seminar Nasional Dies Natalis FISIP UNSOED Ke-34 pada tahun 2018 dan menjadi *1st Runner Up FISIP Debating Championship* pada tahun 2016.

