



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

Peneliti menggunakan jenis penelitian analisis isi yang bersifat kuantitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini, peneliti dapat menganalisa teks dan setelahnya membandingkan isi teks yang diteliti. Teknik analisis tersebut berbeda dengan teknik analisa semiotika yang umum digunakan pada penelitian kualitatif, sedangkan Peneliti pada penelitian ini memilih menggunakan teknik analisa yang disebut ‘analisis isi yang merupakan salah satu metode penelitian dalam penelitian kuantitatif.

Metode analisis isi dipilih peneliti pada penelitian kuantitatif ini karena mempunyai sifat objektif, sistematis, replikabel, meneliti yang tampak (manifest), perangkuman (*summarizing*), dan generalisasi. Sehingga sifat-sifat tersebut membuat peneliti menilai metode analisis isi kuantitatif ini mempunyai kecocokan terhadap kasus yang diteliti, ketimbang menggunakan metode analisis semiotika kualitatif.

Selain itu, metode analisis isi kuantitatif ini, dapat membandingkan suatu teks yang diteliti dengan teks lainnya. Hal ini dikarenakan, metode analisis isi kuantitatif menggunakan angka sebagai pengolahan data, sehingga dapat memberikan hasil yang absolut terhadap suatu hasil

analisis teks. Seperti contoh, pada penelitian ini peneliti ingin meneliti kesamaan sifat pesan yang disampaikan oleh Citilink Indonesia, terhadap media *online* di Indonesia. Sehingga dengan menggunakan teori dasar *image repair*, peneliti mempunyai definisi absolut mengenai tipe-tipe ucapan dalam membenahi sebuah citra melalui teori *image repair* tersebut.

Peneliti menggunakan unit tematik sebagai unit analisis pada penelitian ini. Menurut Holsti (1969), unit tematik memungkinkan peneliti melihat kecenderungan, sikap, dan kepercayaan dari suatu teks (dalam Eriyanto, 2011, p. 84). Unit analisis tematik memungkinkan peneliti menganalisa sebuah kalimat, maupun rangkaian kalimat yang bermakna sama dengan kata lainnya, sebagai contoh dalam teori *image repair* kata *provocation* merupakan pendalaman dari *evasion responsibility*, sehingga dengan menggunakan unit referensial peneliti dapat menggolongkan unit *provocation* kedalam *evasion responsibility*. Perbedaan unit analisis tematik dengan unit analisa lainnya adalah unit tematik memiliki kebebasan lebih dalam menganalisa sebuah teks. Seperti misalnya pada penelitian ini, dalam sebuah artikel terkadang terdapat beberapa strategi *image repair*, sehingga dengan menggunakan unit analisis ini peneliti dapat mencatat seluruh hasil analisa.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan sebuah teori untuk menganalisa unit dalam kasus yang diteliti. Namun dalam menggunakan teori untuk menganalisa unit perlu didasari oleh teori yang kuat untuk membedakan unit yang diteliti. Peneliti menggunakan teori *image repair*

yang terbagi dalam lima jenis, untuk membedakan setiap unit dalam penelitian ini.

Selain itu, usaha peneliti untuk menghilangkan kemungkinan perbedaan analisa bagi *coder* yaitu membuat unit yang diteliti semakin detail. Dalam penelitian ini, Peneliti membuat setiap paragraf menjadi sebuah unit yang diteliti, dengan itu setiap berita yang diteliti dapat menghasilkan lebih dari satu teori *image repair* sebagai unit penelitian. Hal ini dilakukan karena setiap berita biasanya tidak hanya bersifat pada satu jenis teori saja, sebagai contoh suatu berita yang sama dapat bersifat *denial*, dan *corrective action*, sehingga dengan menganalisa setiap paragraf pada berita membuat unit yang diteliti semakin detail dan menghilangkan kemungkinan perbedaan analisa pada *coder*.

Sifat objektif pada metode analisis isi yaitu terbagi menjadi dua bagian, yaitu validitas dan realibilitas. Validitas adalah pengukuran yang dilakukan dalam penelitian menggunakan metode terkait apakah sudah sesuai, dan tepat pada sasaran terhadap komponen yang ingin diteliti, sedangkan realibilitas merupakan kesamaan hasil ketika Peneliti lain dengan waktu yang berbeda melakukan penelitian yang sama. Sehingga, objektifitas pada dasarnya menjaga sebuah penelitian dengan metode terkait untuk objektif, dan menghilangkan sifat bias, kecenderungan, dan keberpihakan.

Sistematis merupakan ciri yang kedua mengenai penelitian berbasis analisis isi kuantitatif tersebut. Yang dimaksud dengan sistematis

adalah, sebuah penelitian yang mempunyai sebuah prosedur yang konsisten dan tetap terhadap bahan penelitian terkait. Sehingga, dengan keseragaman tersebut diharapkan sebuah hasil penelitian akan berimbang dan tidak ada ketimpangan hasil antara satu dan lainnya.

Setelah itu, ciri lainnya mengenai metode analisis isi kuantitatif ini adalah replikabel, yang berarti sebuah ciri penelitian yang dapat ditiru siapapun dan kapanpun namun tetap menemukan hasil yang sama. Ini adalah salah satu ciri penelitian yang membedakan analisis isi kuantitatif, dengan metode penelitian lain yang serupa seperti analisis semiotika kualitatif. Hal ini dikarenakan, analisis isi menggunakan angka dalam memproses data penelitian sehingga tercipta hasil yang absolut.

Berbeda dengan penelitian analisa semiotika yang menganalisa makna dalam sebuah tulisan atau dokumen, analisis isi menganalisa apa yang tampak dalam sebuah dokumen yang diteliti, tanpa melihat makna yang tersirat dalam dokumen yang diteliti tersebut. Hal ini merupakan ciri selanjutnya dalam analisis isi kuantitatif, yang disebut *manifest* atau isi yang tampak. Hal tersebut diungkapkan oleh Barelson (1952, p. 18), dan Holsti (1969, p. 14). Namun, Riffle, Lacy, dan Fico (1998, p. 30) berpendapat bahwa pada proses *coding* atau pengumpulan data, Peneliti hanya akan tampak pada aspek-aspek yang terlihat, sedangkan dalam proses analisis data, Peneliti dapat memasukkan analisa yang ditafsirkan terhadap aspek-aspek yang tidak terlihat dalam dokumen yang diteliti.

Analisis isi menurut Neuendorf (2002, p. 15), merupakan metode penelitian berjenis nomotik, atau sebuah metode yang bertujuan membuat generalisasi makna sebuah pesan secara ringkas. Sehingga metode analisis isi ini, tidak termasuk pada kategori *idiographic* yang bertujuan membuat gambaran detail sebuah fenomena.

Dapat disimpulkan bahwa metode analisis isi kuantitatif ini mempunyai beberapa perbedaan yang signifikan terhadap metode analisis semiotika yang umumnya digunakan pada penelitian bersifat kualitatif. Beberapa perbedaan antara lain, metode analisis semiotika umumnya bertujuan menafsirkan sebuah makna yang terkandung pada sebuah pesan (*salient*). Sedangkan analisis isi kuantitatif yang Peneliti gunakan pada penelitian ini merupakan sebuah metode yang menganalisa apa yang tampak pada pesan yang diteliti, tanpa menghiraukan makna tersirat dalam pesan terkait, sehingga hasil dari analisa dapat menjadi objektif dan tanpa ada kecenderungan.

Sehingga dapat diketahui bahwa penelitian ini menggunakan paradigma positivistik yang berpandangan bahwa fenomena yang terjadi dapat diklasifikasikan secara terukur, absolut, dan objektif. Hal ini menunjukkan bahwa fenomena pengelolaan citra pada kasus *pilot mabuk* dapat diukur secara objektif dan hasilnya dapat menunjukkan penonjolan pada suatu teori *image repair* oleh Benoit.

3.2. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode analisis isi kuantitatif dalam penelitian ini. Hal tersebut dilakukan guna mendapatkan hasil penelitian yang berimbang pada kasus penelitian pilot mabuk tersebut. Analisis isi kuantitatif memiliki ragam opsi serta tahapan dalam merancang metode penelitian guna mendapatkan hasil yang tepat, oleh sebab itu perlu dibuat desain analisis isi yang baik demi mencapai tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, metode analisis isi digunakan untuk menganalisa dan membandingkan komunikator yang berbeda pada suatu kasus yang sama, yaitu kasus pilot Citilink Indonesia yang sempat *viral* karena diduga mabuk sebelum menerbangkan pesawat. Peneliti ingin menganalisa, bagaimana berbagai surat kabar *online* memberitakan kasus pilot mabuk Citilink Indonesia kepada masyarakat.

Dalam meneliti kasus ini, Peneliti harus memiliki konsep penelitian yang jelas sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan. Menurut Frankfort-Nachmias dan Nachmias (1996, p. 26), arti kata konsep merupakan gambaran akan sebuah gejala sosial yang sederhana maupun yang kompleks. Konsep umum digunakan oleh para ahli untuk menggambarkan suatu gejala. Setelah menentukan konsep dan tujuan penelitian, Peneliti harus membuat konseptualisasi mengenai penelitian terkait. Menurut Neuman (2003, p. 173), konseptualisasi merupakan proses pemberian arti pada sebuah konsep.

Sebagai contoh, pada penelitian ini peneliti bertujuan memberikan gambaran mengenai isi perbandingan antara siaran pers Citilink Indonesia dengan pemberitaan media *online* pada studi kasus mengenai pilot mabuk pada penerbangan QG 800 tersebut. Sehingga konsep atau tujuan utama dari penelitian ini ialah membandingkan isi pesan dari dokumen atau *sample* penelitian ini.

Menurut Frankfort-Nachimas dengan membuat sebuah konseptualisasi, peneliti berarti mencari sebuah definisi yang lebih dalam, pada penelitian yang dilakukan. Langkah awal membuat suatu konseptualisasi adalah menentukan definisi konseptual (1996, p. 29). Definisi konseptual berfungsi untuk mengorganisasi pemikiran Peneliti dalam melakukan penelitian. Chaffe (1991) berpendapat bahwa ada 2 opsi dalam melakukan definisi konseptual, yaitu penyulingan dan daftar. Langkah awal dalam membuat definisi konseptual adalah memisahkan definisi awal atau *primitive term*. Definisi awal adalah sebuah pengertian yang digunakan pada kehidupan sehari-hari, dan berbeda dengan definisi ilmiah.

Dalam sebuah penelitian, definisi konseptual harus menggunakan definisi ilmiah dan bukan definisi awal. Sehingga, pada penelitian ini Peneliti menggunakan teori *image repair* (perbaikan citra) oleh Benoit sebagai definisi awal, sehingga menjadi acuan untuk mengukur pesan yang diteliti. Menurut Benoit, terdapat 5 macam jenis pesan dalam perbaikan reputasi diantaranya penyangkalan (*denial*), menghindari

tanggung jawab (*evade responsibility*), mengurangi serangan (*reduce offensiveness*), tindakan perbaikan (*corrective action*), dan malu/mengakui kesalahan (*mortification*).

Jenis-jenis teori *image repair* tersebut merupakan definisi ilmiah yang berkaitan, dan akan digunakan dalam penelitian ini karena sebuah definisi konseptual memerlukan definisi ilmiah yang dapat menganalisa sampel yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Sehingga pada penelitian ini Peneliti melihat bahwa teori *image repair* merupakan teori yang tepat dalam menganalisa studi kasus penelitian ini.

Menurut Frankfort-Nachmias (1996, p. 30), ada dua persyaratan definisi konseptual, yaitu:

1. Mempunyai definisi unik terkait apa yang didefinisikan.
2. Dapat mencakup kasus yang diteliti, dan mengeluarkan kasus yang tidak tercakup.

Salah satu contoh mengenai hubungan teori *image repair* dengan kasus yang diteliti pada penelitian ini adalah, dengan menganalisa per-artikel berita mengenai kasus pilot mabuk Citilink Indonesia tersebut, teori *image repair* dapat menganalisa secara akurat sesuai dengan topik penelitian terkait.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.3 Populasi dan Sampel

Tabel 3.1 Daftar Situs Sampel Media Online

No.	Nama Media	Jenis	Terbit	Website	Provinsi	Alamat	Telp.	Detail	Tanggal Diperbarui
1	detik.com	siber	-	www.detik.com	DKI Jakarta	Gedung Transmedia Lt. 9 Jl. Kapt. Piere Tendean Kav. 12-14A Mampang Prapatan, Jakarta	021-79187722	-	-
2	tribunnews.com	siber	-	www.tribunnews.com	DKI Jakarta	Gedung Group of Regional Newspaper Kompas Gramedia, Jl Palmerah Selatan No 3, Jakarta Pusat Telp. 021-5359525-23	021-5359525	-	-
3	pikiran-rakyat.com	siber	-	www.pikiran-rakyat.com	Jawa Barat	Jl. Soekarno Hatta No. 147 Bandung - 40223	(022) 6037755	-	-
4	inilah.com	siber	-	www.inilah.com	DKI Jakarta	Jl Rimba No 42, Kebayoran Baru Jakarta Selatan	0217222338	-	-

N o.	Nama Media	Je ni s	Ter bit	<i>Website</i>	Prov insi	Alamat	Telp.	De tail	Tang gal Diper barui
5	okezone.com	si be r	-	www.okezone.com	DKI Jaka rta	12150 Gedung MNC News Center Lt.12 K.H Wahid Hadsyim No.36-38 Menteng Kota Jakarta Pusat 10340	021- 3924 706	-	-
6	kabarbisnis.com	si be r	-	www.kabarbisnis.com	Jaw a Tim ur	Jl. Jaksa Agung Suprpto No.23, Ketabang, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60272	031 535 1670	-	-
7	tempo.co	si be r	-	www.tempo.co	DKI Jaka rta	Jl. Palmerah Barat No.8 Kel. Grogol Utara, Kec. Kebayora n Lama, Jaksel	021- 5482 132	-	-

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Penelitian ini menggunakan beberapa media *online* nasional sebagai sampel penelitian, menggunakan situs resmi Dewan Pers

Indonesia (DPI) sebagai acuan utama untuk memverifikasi apakah situs berita yang dijadikan sampel termasuk dalam kategori yang kredibel dan faktual. Dalam situs resmi DPI, tercatat sebanyak 101 situs berita yang berstatus terverifikasi administrasi dan faktual. Daftar kantor berita yang telah terverifikasi pada situs DPI tersebut, tercatat nama perusahaan, jenis media, situs resmi kantor berita terkait, alamat kantor berita, dan nomor telepon kantor berita tersebut.

Daftar kantor berita *online* yang telah tercatat dan terverifikasi & faktual menurut Dewan Pers Indonesia nyatanya tidak semuanya benar-benar aktif baik dalam penyajian berita secara faktual dan akurat, sehingga Peneliti beranggapan untuk menggunakan sebuah acuan lain untuk menyaring sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya menggunakan situs *ranking* alexa.com yang menyediakan data pengunjung tiap situs berita nasional, sehingga Peneliti dapat mengetahui *traffic* pada tiap situs berita *online* nasional. Dalam situs Alexa *ranking* tersebut, hanya tercatat 14 situs berita *online* nasional yang diketahui pengunjungnya (*traffic*). Setelah Peneliti telusuri lebih lanjut dari 14 situs berita tersebut, ternyata hanya 7 situs berita *online* nasional yang secara faktual memberitakan kasus ‘pilot mabuk’ pada maskapai Citilink Indonesia. Ketujuh situs berita tersebut adalah Kabarbisnis.com, Inilah.com, Pikiran-Rakyat.com, Okezone.com, Tempo.co, Tribunnews.com, dan Detik.com.

Dalam mencari sumber berita, Penulis menggunakan fungsi mesin pencarian Google. Seperti yang telah diketahui bahwa mesin pencari Google merupakan sebuah alat pencarian situs, sehingga Penulis memanfaatkan alat tersebut untuk menemukan sampel (artikel berita) dalam situs-situs berita yang telah diseleksi. Ketika mencari sampel, Penulis menggunakan sebuah kata kunci yang dirasa paling efektif, yaitu *Pilot Mabuk Citilink*. Kata kunci *Pilot Mabuk Citilink* tersebut digunakan dalam mencari setiap sampel pada setiap situs berita karena Penulis merasa ketiga kata tersebut paling banyak ditemukan pada setiap artikel yang dicari, sehingga dapat menjadi sebuah kata pencarian yang efektif. Alasan Penulis menggunakan kata pencarian tersebut karena dengan menggunakan kata pencarian yang sama, maka usaha dalam mencari artikel pada tiap situs berita dirasa menjadi lebih berimbang.

Mencari sebuah artikel berita untuk dijadikan sampel bukanlah sesuatu yang dapat dilakukan hanya dengan menggunakan kata pencarian semata. Namun juga, Penulis harus memilah setiap artikel hasil pencarian yang relevan dan non-relevan. Artikel yang dinilai relevan dapat dijadikan sampel penelitian untuk selanjutnya diteliti dan dianalisa lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria sebuah artikel berita yang dinilai relevan adalah, yaitu dalam judul berita maupun isi artikel berita terdapat pernyataan yang dapat diukur menggunakan teori *image repair* oleh Benoit. Seperti contoh, pada suatu artikel berita terdapat pernyataan maaf yang disampaikan oleh pihak maskapai Citilink, sehingga berita tersebut

dapat dikatakan relevan dalam menjadi sampel penelitian ini. Berikut penulis mengumpulkan seluruh data hasil pencarian yang terbagi antara artikel relevan dan non-relevan.

Tabel 3.2 Hasil Pencarian Artikel Berita Menggunakan *Keyword*

Portal Berita	Kata Kunci Pencarian	Relevan	Non-Relevan	Total
Tempo.co	Pilot Mabuk Citilink	11	71	95
Detik.com	Pilot Mabuk Citilink	25	4	29
Okezone.com	Pilot Mabuk Citilink	16	0	16
Tribunnews.com	Pilot Mabuk Citilink	22	73	95
PikiranRakyat.com	Pilot Mabuk Citilink	5	17	22
Inilah.com	Pilot Mabuk Citilink	11	19	30
KabarBisnis.com	Pilot Mabuk Citilink	1	0	1

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019)

Peneliti memberikan rentang waktu dalam mengumpulkan berita yang dijadikan sampel, yaitu terhitung dari tanggal 28 Desember 2016 yang merupakan tanggal terjadinya kasus tersebut, hingga tanggal 28 Desember 2017. Rentang waktu yang tidak terbatas tersebut dipilih oleh Penulis untuk mendapat sampel sebanyak mungkin pada tiap situs berita *online* yang menjadi target populasi, karena menurut Eriyanto (2015, p. 105) semakin banyak sumber berita yang dimiliki, maka semakin jelas objektivitas situs berita dalam menulis berita berkaitan dengan studi kasus, dan jumlah berita yang didapat peneliti masih dalam batas wajar untuk dilakukan penelitian dengan rentang waktu menyeluruh tersebut.

Namun, tidak semua berita yang muncul ketika dicari dengan kata kunci terkait menjadi relevan seketika, tentu penulis harus menyeleksi berita yang mempunyai kaitan dengan studi kasus dan layak dijadikan sampel penelitian. Sebagai contoh Detik.com memiliki 13 rubrik berita,

antara lain DetikNews, DetikFinance, DetikHot, DetikSport, DetikInet, DetikHealth, Wolipop, DetikFood, DetikTravel, DetikOto, DetikX, DetikFoto, dan 20Detik. Perlu diketahui bahwa situs berita *online* tidak selalu menghasilkan berita dalam bentuk teks, umumnya situs berita *online* yang besar memiliki berbagai jenis pemberitaan selain berbentuk teks, seperti berbentuk foto, dan video jurnalistik. Sedangkan penelitian ini hanya menjadikan sebuah teks berita sebagai sampel penelitian.

Tabel 3.3 Daftar Rubrik Pada Media *Online* Nasional Yang Diteliti

Media	Rubrik	Total	Media	Rubrik	Total
pikiran-rakyat.com	Bandung Raya	12	tempo.co	Nasional	11
	Jawa Barat			Bisnis	
	Persib			Metro	
	Gelora (Olahraga)			Dunia	
	Nasional			Bola	
	Ekonomi			Cantik	
	Luar Negeri			Tekno	
	Pendidikan			Otomotif	
	Teknologi			Foto	
	Hidup Gaya (<i>Lifestyle</i>)			Video	
	Otokir			Kolom	
	Belia				
okezone.com	Okezone <i>News</i>	8	kabarbisnis.com	Umum	10
	Okezone Bola			Hukum	
	Okezone <i>Sports</i>			Aneka Bisnis	
	Okezone <i>Techno</i>			Ide Bisnis	
	Okezone Pemilu			Momen Bisnis	
	Okezone Celebrity			Komersial	
	Okezone <i>Lifestyle</i>			Perdagangan	

Media	Rubrik	Total	Media	Rubrik	Total
	Okezone Video			Industri	
				Daerah	
				<i>Entrepreneur</i>	
inilah.com	Nasional	16	tribunnews.com	<i>News</i>	16
	Ekonomi			Nasional	
	Pasar Modal			Seleb	
	Metropolitan			Umum	
	Hiburan			Bisnis	
	Mozaik			Metropolitan	
	Bola			Internasional	
	Olahraga			Video	
	Teknologi			Sport	
	Gaya Hidup			<i>Techno</i>	
	Inilah Video			Kesehatan	
	Foto			Travel	
	Karikatur			Pendidikan	
	Celah			Tribun Style	
	Tokoh			Gosipi	
	Wawancara			Otomotif	
detik.com	detikNews	16			
	detikHot				
	detikFinance				
	detik i-Net				
	detikSport				
	detikOto				
	detikTravel				
	detikFood				
	detikHealth				
	Wolipop				
	20DETIK				
	Foto				
	detikX				
	Sepakbola				
	Pasangmata				
	detikPemilu				

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Dalam memilih artikel berita, Peneliti harus memiliki batasan untuk memilih berita yang digunakan sebagai sampel penelitian. Beberapa

kriteria yang diterapkan Peneliti dalam memilih artikel berita yang layak adalah:

1. Sebuah artikel berita yang dijadikan sampel, harus mengenai kasus ‘pilot mabuk’ maskapai Citilink Indonesia.
2. Artikel berita tersebut harus menyampaikan pesan kepada masyarakat yang mempunyai efek terhadap citra (*image*) maskapai Citilink Indonesia.
3. Artikel berita tersebut memiliki komponen yang dapat diukur menggunakan teori *image repair*.

Tidak setiap situs berita memiliki kemampuan yang baik dalam mencari artikel yang dimaksud. Tabel diatas (lihat tabel 3.1) menunjukkan bahwa detik.com lebih akurat dalam mencari sebuah artikel berita yang dimaksud, sehingga peneliti dapat mencari artikel berita secara efisien.

Selain itu, peneliti menggunakan sebuah kata pencarian (*keyword*), yaitu ‘pilot mabuk Citilink’. Dari kata pencarian tersebut, muncul berbagai artikel berita baik relevan maupun tidak relevan, sehingga tugas peneliti dalam memilih data tersebut harus dilakukan secara manual

Setelah diseleksi, bertujuan demi menghindari kesamaan judul pada artikel yang dicari, berikut jumlah artikel berita yang diperoleh menggunakan dua *keywords* sebagai kata pencarian:

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Tabel 3.4 Jumlah Berita

Portal Berita	Jumlah Artikel (Sampel)
KabarBisnis.com	1
Inilah.com	10
PikiranRakyat.com	5
Okezone.com	15
Tempo.co	10
Tribunnews.com	21
Detik.com	22
Press Release Citilink Indonesia	3
TOTAL	87

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019)

Peneliti memutuskan menggunakan satuan (unit) analisis tematik pada penelitian ini, sebab unit analisis tematik dapat menggolongkan dalam berbagai bentuk seperti kata hingga keseluruhan berita sekalipun, sehingga peneliti dapat mencatat seluruh unit yang diinginkan. Pada akhir penelitian, peneliti ingin menjabarkan setiap hasil dengan menggunakan kelima strategi *image repair* seperti *denial*, *evasion responsibility*, *reduce offensiveness*, *corrective action*, dan *mortification*. Sehingga dibutuhkan unit tematik untuk menjabarkan hasil tersebut, sebab terkadang pesan yang mengandung strategi *image repair* tersebut berupa berbagai bentuk, dapat menjadi sebuah kata hingga sebuah rangkaian kata. Oleh sebab itu, hanya unit analisis tematik yang memungkinkan peneliti untuk mencatat seluruh bentuk *image repair* dalam artikel yang menjadi bahan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan artikel media *online* nasional sebagai objek.

Namun terdapat beberapa artikel berita yang sebenarnya membahas mengenai kasus yang diteliti, salah satunya pada situs berita *online* Detik.com, terdapat judul teks berita “Soal Pilot Ngelantur, Menhub: Jelas Dia Mabuk!”. Artikel tersebut merupakan sebuah artikel berita yang memberitakan mengenai kasus pilot mabuk pada maskapai Citilink Indonesia, namun dalam artikel berita tersebut maskapai Citilink Indonesia yang menjadi subjek penelitian tidak berperan sebagai pihak yang memberi klarifikasi, melainkan Menteri Perhubungan yang menanggapi kasus tersebut. Sehingga artikel berita tersebut tidak valid, dan tidak dapat dijadikan sampel penelitian, meskipun memberitakan mengenai kasus yang diteliti.

Menurut Kriyantono (2015, p. 257), saluran komunikasi yang dapat digunakan seorang PR dalam menyampaikan informasi adalah:

1. Saluran tatap muka

Misalkan sebuah pusat krisis (*crisis center*) yang diadakan bagi korban maupun keluarga korban untuk mencari informasi mengenai segala hal terkait penyebab krisis yang terjadi.

2. Saluran media massa

Menyampaikan informasi melalui wartawan, seperti *press release*, *fact sheet*, dan *press tour*.

3. Media nirnasa

Menyampaikan informasi melalui media seperti majalah internal, surat-menyurat.

4. Media *online*

Media *online* merupakan sebuah media baru, sehingga juga dikenal sebagai *computer mediated communication* (CMC).

Dalam media CMC ini, pengguna dapat mengkomunikasikan pesan melalui email, situs, ataupun *social media*.

Seperti yang telah dibahas, penyampaian pesan sebuah organisasi terhadap kepada publik dapat melalui berbagai saluran, oleh sebab itu peneliti juga akan meneliti setiap berita mengenai kasus pilot mabuk tersebut berdasarkan saluran informasi yang didapat pada artikel berita tersebut.

3.4 Kategorisasi

Melakukan sebuah penelitian harus memiliki sebuah konsep penelitian dan operasionalisasi yang tepat dan jelas. Sehingga penelitian tersebut dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diteliti. Dalam mencapai tujuan tersebut, segala konsep penelitian harus diturunkan dari hal yang besar hingga unit terkecil, dibagi atas konsep, dimensi, variabel, indikator, dan unit.

Pada dasarnya, fungsi konseptualisasi adalah menemukan masalah sesungguhnya yang ingin diteliti dengan memilah dari sebuah konsep yang besar hingga unit terkecil. Seperti contohnya, pada penelitian kasus ‘pilot

mabuk' secara garis besar meneliti langkah Citilink Indonesia sebagai maskapai penerbangan dalam mengelola krisis yang terjadi akibat kasus tersebut. Namun langkah pengelolaan krisis yang diteliti masih merupakan sebuah gambaran besar, sehingga perlu ditemukan unit tertentu untuk menghitung pengelolaan krisis tersebut sehingga dapat diukur.

Secara konsep penelitian, penelitian ini membahas mengenai langkah Citilink Indonesia dalam mengelola krisis yang terjadi akibat kasus 'pilot mabuk' tersebut. Seperti yang sudah dibahas, Peneliti menggunakan teori Benoit mengenai *image repair*. Namun pembahasan *image repair* sendiri merupakan suatu bidang yang luas, terdiri dari jenis sifat pengelolaan krisis, fase-fase terjadinya sebuah krisis dalam perspektif perbaikan citra, dan jenis *image repair* pada suatu kasus seperti misalnya *image repair* perusahaan, *image repair* politik, *image repair* kenegaraan, dan lainnya. Penelitian ini memilah indikator yang tepat dan menentukan komponen dari teori *image repair* tersebut untuk digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pesan yang disampaikan Citilink Indonesia melalui *press release*, dan diberitakan pada media *online* nasional. Dalam teori *image repair* terdapat beberapa jenis pesan yang dibedakan dalam beberapa jenis, namun dalam membedakan setiap pesan tersebut harus ada batasan tertentu. Koder harus dapat memahami perbedaan jenis pesan pada artikel berita yang diteliti, dan mencatatnya dalam lembar koding. Untuk memahami batasan tersebut,

berikut merupakan penjelasan mengenai jenis penggolongan sebuah pernyataan yang mengandung sebuah upaya untuk memperbaiki citra (*image repair*).

Jenis sifat upaya mengelola sebuah citra ada 5 jenis, namun kelima jenis upaya tersebut diperdalam, dan dibagi lagi menjadi 14 jenis teori, yaitu:

Tabel 3.5 Kategorisasi Strategi *Image Repair*

Strategi <i>Image Repair</i>		Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
<i>Denial</i>	<i>Simple Denial</i>	Tidak melakukan tuduhan	Citilink Indonesia menyangkal telah melakukan tuduhan
	<i>Shift Blame</i>	Tuduhan dilakukan oleh orang lain	Citilink Indonesia menyalahkan pihak lain atas tuduhan yang dituduhkan

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Strategi <i>Image Repair</i>	Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
<i>Evasion Responsibility</i>	<i>Provocation</i>	Merespon tindakan yang lain Citilink Indonesia tidak menyangkal tuduhan, namun Citilink Indonesia berharap agar tuduhan tersebut juga ditujukan pada pilot tersebut
	<i>Defeasibility</i>	Kurang informasi Citilink Indonesia tidak memiliki cukup informasi mengenai peristiwa pilot mabuk
	<i>Accident</i>	Tindakan tersebut merupakan sebuah kecelakaan Citilink Indonesia menganggap peristiwa pilot mabuk merupakan sebuah kecelakaan

Strategi <i>Image Repair</i>		Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
	<i>Good Intention</i>	Tindakan dimaksud dengan baik	Citilink Indonesia berargumen bahwa peristiwa pilot mabuk terjadi karena untuk melindungi perusahaan dari kebangkrutan
<i>Reduce Offensiveness</i>	<i>Bolstering</i>	Tindakan yang mengedepankan kebaikan organisasi	Citilink Indonesia mencoba mengalihkan tuduhan dengan mengedepankan kredibilitas dan kemampuan perusahaan

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Strategi <i>Image Repair</i>	Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
<i>Differentiation</i>	Tindakan yang membedakan jenis tuduhan	Citilink Indonesia menganggap peristiwa tersebut tidak disebabkan oleh pilot yang mabuk, melainkan kelelahan
<i>Minimization</i>	Tindakan yang <i>minimize</i> tuduhan	Citilink Indonesia mengutarakan bahwa peristiwa pilot mabuk tersebut tidak memakan korban jiwa

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Strategi <i>Image Repair</i>	Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
<i>Transcendence</i>	Ada kepentingan yang lebih penting terhadap tindakan yang dituduhkan	Citilink Indonesia beranggapan bahwa peristiwa pilot mabuk sengaja terjadi untuk menggagalkan penerbangan tersebut, dikarenakan adanya indikasi terorisme pada penerbangan QG800 tersebut
<i>Attack Accuser</i>	Mempertanyakan kredibilitas penuduh	Citilink Indonesia meragukan kredibilitas penuduh

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Strategi <i>Image Repair</i>	Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
	<i>Compensation</i>	<p>Memberi <i>value</i> pada korban</p> <p>Citilink Indonesia memberikan apresiasi kepada penumpang karena keberanian mereka menghentikan penerbangan disebabkan oleh pilot mabuk tersebut</p>
<i>Corrective Action</i>	Sebuah rencana dalam bentuk pencegahan maupun penyelesaian masalah	Citilink Indonesia segera mengganti pilot yang diduga mabuk dengan pilot lain yang siap bertugas

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Strategi <i>Image Repair</i>	Karakteristik	Contoh Pada Kasus Pilot Mabuk Citilink Indonesia
<i>Mortification</i>	Sebuah bentuk penyesalan dan permohonan maaf	Direktur utama Citilink Indonesia merasa bertanggung jawab dan mengundurkan diri dari jabatannya

(Sumber: Benoit, 2015)

3.5 Prosedur Koding

Koder diharuskan objektif ketika menganalisa sampel penelitian. Sampel penelitian diteliti dan dicatat menggunakan lembar koding yang sudah disiapkan oleh Peneliti. Untuk menguji realibilitas penelitian ini, Peneliti juga harus membandingkan hasil temuan peneliti dengan koder lain untuk memastikan realibilitas penelitian. Koder diwajibkan menggunakan lembar kategorisasi untuk membantu menentukan jenis strategi *image repair* yang ditemukan pada artikel berita yang telah ditentukan.

Koder diharuskan memilih masing-masing artikel berita media online sebanyak:

- | | |
|----------------|-----------|
| 1. okezone.com | 1 artikel |
| 2. detik.com | 2 artikel |

3. tempo.co 1 artikel
4. tribunnews.com 2 artikel
5. kabarbisnis.com 1 artikel
6. inilah.com 1 artikel
7. pikiran-rakyat.com 1 artikel
8. press *release* Citilink Indonesia 3 artikel

Berikut merupakan lembar koding yang telah dirancang oleh Peneliti untuk mencatat temuan data penelitian oleh koder.

Tabel 3.6 Contoh Lembar Koding

Nama Koder:
 Usia:
 Pendidikan Terakhir:
 Lembaga Perusahaan/Lembaga Pendidikan:

No.	Media	Judul Berita	Tanggal	Jenis Strategi <i>Image Repair</i> Koder	Setuju (S)/Tidak Setuju (TS)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
TOTAL SETUJU					

Petunjuk: KabarBisnis.com = KB

Inilah.com = In
PikiranRakyat.com = PR
OkeZone.com = OZ
Tempo.co = Tp
TribunNews.com = TN
Detik.com = Dt
Press Release Citilink Indonesia = PRCI

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019)

3.6 Realibilitas

Dengan seluruh sampel penelitian berjumlah 87 sampel artikel yang diteliti, peneliti menggunakan formula Holsti untuk mengukur realibilitas pada penelitian ini. Menurut Neuendorf (2002), jumlah sampel sedikitnya sebanyak 10% dari total sampel penelitian (Eriyanto, 2011, p. 289), hal tersebut dilakukan guna hasil penelitian dapat dibuktikan realibilitasnya. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa tujuan penelitian ini adalah membandingkan apakah pesan yang disampaikan oleh pihak Citilink Indonesia melalui *press release* mereka tersampaikan sesuai dengan tujuan, atau tidak sesuai dengan tujuan. Sehingga peneliti membandingkan hasil analisa peneliti pada artikel berita media *online* sebanyak 87 artikel dan 3 artikel pada *press release* Citilink Indonesia.

Peneliti memutuskan koder meneliti seluruh sampel *press release* dan tidak semua sampel artikel berita media *online*, karena selain jumlah yang terlalu banyak pada sampel artikel berita *online*, sampel *press release* merupakan acuan utama dalam penelitian ini sehingga diperlukan analisa menyeluruh pada tiap pesan *image repair* yang terkandung dalam *press release* tersebut. Selain itu, *press release* Citilink Indonesia menurut

peneliti masih dalam jumlah yang terjangkau untuk seluruhnya diteliti oleh koder pembanding.

Salah satu cara untuk menentukan realibilitas sebuah penelitian adalah menggunakan metode yang diungkapkan oleh Holsti (1969). Menurut Holsti, rumus guna membuktikan realibilitas sebuah penelitian adalah sebagai berikut (Eriyanto, 2011, p. 290):

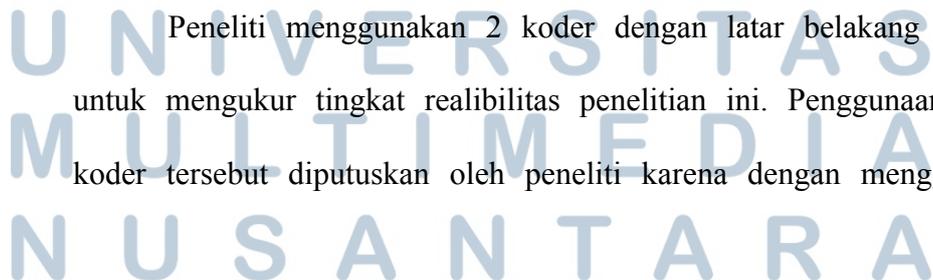
Tabel 3.7 Formula Rumus Koding Holsti

M	Jumlah Koding Sama	$\frac{2M}{N1 + N2}$
N1	Jumlah Koding <i>coder 1</i>	
N2	Jumlah Koding <i>coder 2</i>	

(Sumber: Holsti, 1969)

Dalam formula Holsti (1969), penghitungan agar sebuah penelitian dapat dikatakan realibilitas atau tidak adalah melalui satuan angka 0 hingga 1. Angka 0 berarti tidak ada kecocokan terhadap hasil analisa peneliti dengan koder, dan 1 berarti analisa peneliti dan koder memiliki kesamaan pada seluruh sampel yang diteliti. Dalam formula tersebut, sebuah penelitian dapat dikatakan reliabel ketika hasil perbandingan antara peneliti dan koder mencapai angka 0,7 atau 70% (Eriyanto, 2011, p. 290).

Peneliti menggunakan 2 koder dengan latar belakang berbeda untuk mengukur tingkat realibilitas penelitian ini. Penggunaan kedua koder tersebut diputuskan oleh peneliti karena dengan menggunakan



rumus Holsti, maka peneliti harus menggunakan koder untuk menguji realibilitas berjumlah 2 orang.

Dapat dilihat pada tabel 3.3, peneliti mencatat informasi singkat mengenai koder yang akan meneliti. Informasi yang dicatat tersebut relevan pada keputusan peneliti memilih koder tersebut. Beberapa informasi yang dicatat adalah nama, usia, pendidikan terakhir, dan lembaga orang tersebut dalam menempuh pendidikan ataupun bekerja. Selain itu juga, peneliti memberikan petunjuk bagi koder untuk membantu mengisi tabel pada bagian media yang telah disediakan.

Koder pertama bernama M. Reyhan Abhinaya yang merupakan seorang mahasiswa semester 6 yang mengambil jurusan komunikasi jurnalistik pada sebuah universitas di Surabaya, universitas Airlangga. Saudara Rayhan dipilih menjadi koder pertama oleh peneliti karena peneliti merasa saudara Rayhan memiliki dasar ilmu komunikasi pada bidang jurnalistik yang baik karena beliau masih aktif sebagai mahasiswa sehari-harinya.

Selanjutnya peneliti meminta saudara Claudia Desty Y. sebagai koder kedua. Saudara Desty merupakan seorang karyawan pada sebuah perusahaan properti asal Kanada, Colliers International. Saudara Desty memiliki latar belakang sebagai seorang sarjana komunikasi bidang *public relations* pada Universitas Multimedia Nusantara. Peneliti memutuskan menggunakan kedua koder dengan latar belakang pendidikan yang berbeda tersebut karena ingin menguji apakah hasil yang didapat peneliti

memiliki realibilitas yang baik, karena salah satu syarat metode analisis isi adalah seluruh hasil penelitian harus berdasarkan objektifitas, dan replikabel (Neundorf, 2002, p. 12). Yang dimaksud dengan replikabel adalah penelitian analisis isi harus dapat digunakan pada siapapun tanpa mengalami perubahan hasil penelitian.

Sebanyak 10% berita yang diteliti koder merupakan berita yang dipilih secara acak oleh peneliti. Hal ini juga yang menguji realibilitas hasil yang diteliti oleh peneliti, karena hasil dari koder diharapkan tidak memiliki perbedaan lebih dari 30% dari sampel yang diteliti. Sehingga untuk memudahkan apakah ditemukan perbedaan pada hasil yang diteliti, peneliti membuat kolom setuju/tidak setuju pada tabel form koding tersebut.

Berikut merupakan hasil analisa koding oleh koder pertama, M.

Rayhan Abhinaya:

Tabel 3.8 Hasil Koding Oleh M. Reyhan

Nama Koder: M. Reyhan Abhinaya (Koder 1)
 Usia: 21 Tahun
 Pendidikan Terakhir: SMA
 Lembaga Perusahaan/Lembaga Pendidikan: Universitas Airlangga

No.	Media	Judul Berita	Tanggal (DD/MM/YYYY)	Jenis Strategi Image Repair Koder 1	Jenis Strategi Image Repair Peneliti	Setuju (S)/Tidak Setuju (TS)

1	OZ	Menanti Sanksi Kemenhub untuk Citilink	26/12/2016	9 & 13 & 14	9 & 13 & 14	S
2	Dt	Ini Sosok Albert Burhan, Dirut Citilink yang Mundur Karena Pilot Mabuk	31/12/2016	14	14	S
3	Dt	Tes Urine Negatif, Dugaan Penyebab Pilot Citilink Ngelantur: Gugup	28/12/2016	2	9	TS
4	Tp	Citilink : Pilot Tak Profesional Membahayakan Penumpang	30/12/2016	2 & 9 & 13	3 & 8 & 13	TS
5	TN	Mewek, Mantan Pilot Citilink Sembunyikan Wajahnya di Bahu Petugas BNN	20/01/2017	1	1	S
6	TN	Ini Kronologi Insiden Pilot Diduga Mabuk, Dipecat hingga Dirut PT Citilink Mengundurkan Diri	31/12/2016	14	14	S
7	KB	Pilotnya mabuk saat mau terbang, bos Citilink mundur	30/12/2016	14	14	S
8	In	Citilink Akhirnya Pecat Pilotnya yang Diduga Mabuk	30/12/2016	13 & 7 & 12 & 14	13 & 7 & 12 & 14	S
9	PR	Pilot Citilink Harus Cek Kesehatan Ulang	28/12/2016	13 & 9	13 & 9	S
10	PRCI	Citilink Jatuhkan Sanksi Tegas Kepada Pilot QG 800	29/12/2016	7 & 13 & 14	7 & 13 & 14	S
11	PRCI	Citilink Putuskan Hubungan Kerja Dengan Pilot QG 800	30/12/16	13 & 14 & 7 & 12	13 & 14 & 7 & 12	S
12	PRCI	Penjelasan Citilink Mengenai Status Penerbangan QG-800 Rute Surabaya - Jakarta	28/12/2016	14 & 8 & 10 & 13 & 4 & 12	14 & 8 & 10 & 13 & 4 & 12	S
TOTAL						S = 10/12

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Selanjutnya merupakan hasil analisa koding oleh koder kedua,

Claudia D. Yuniar:

Tabel 3.9 Hasil Koding Oleh Claudia Desty Y.

Nama Koder: Claudia Desty Y.

Usia: 23 Tahun

Pendidikan Terakhir: Strata-1

Lembaga Perusahaan/Lembaga

Pendidikan: Colliers International

No.	Media	Judul Berita	Tanggal	Jenis Strategi <i>Image Repair</i> Koder 2	Jenis Strategi <i>Image Repair</i> Peneliti	Setuju (S)/Tidak Setuju (TS)
1	OZ	Menhub Serahkan Dirut Citilink Baru ke Rini Soemarno	04/01/2017	14	14	S
2	Dt	Citilink Periksa Pilot yang Ngelantur Jelang Terbang	28/12/2016	9	9	S
3	Dt	Ini Sosok Albert Burhan, Dirut Citilink yang Mundur Karena Pilot Mabuk	30/12/2016	14	14	S
4	Tp	Citilink pecat kapten pilot yang diduga mabuk	30/12/2016	13 & 3	13 & 7	TS
5	TN	Setelah menutup muka, kini mantan pilot citilink kabur lewat pintu belakang hindari wartawan wawancara	05/01/2017	13 & 6	1 & 13 & 4	TS
6	TN	Kemenhub minta pilot citilink diuji kesehatan kembali	28/12/2016	13	13	S

7	KB	Pilotnya mabuk saat mau terbang, bos Citilink mundur	30/12/2016	14	14	S
8	In	Dirut citilink: pilot mabuk baru bergabung	30/12/2016	4 & 14	14 & 4	S
9	PR	Ini kronologi dugaan pilot mabuk yang membuat dirut citilink mundur	30/12/2016	13 & 14	13 & 14	S
10	PRCI	Citilink Jatuhkan Sanksi Tegas Kepada Pilot QG 800	29/12/2016	13 & 7 & 14	7 & 13 & 14	S
11	PRCI	Citilink Putuskan Hubungan Kerja Dengan Pilot QG 800	30/12/2016	13 & 14 & 7 & 12	13 & 14 & 7 & 12	S
12	PRCI	Penjelasan Citilink Mengenai Status Penerbangan QG-800 Rute Surabaya - Jakarta	28/12/2016	14 & 13 & 8 & 4 & 12 & 10	14 & 8 & 10 & 13 & 4 & 12	S
TOTAL						S= 10/12

(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Setelah hasil koding oleh kedua koder didapatkan, peneliti lalu dapat memasukkan hasil koding tersebut pada rumus Holsti (1969):

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

$$= \frac{20}{24}$$

$$= 0,83/83\%$$

Setelah ditemukan angka realibilitas sebanyak 86%, maka hasil tersebut menyimpulkan bahwa lembar koding yang digunakan pada

penelitian ini *realible*. Sebab menurut seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, menurut Holsti (1969), hasil minimum untuk memutuskan apakah lembar koding yang digunakan memiliki tingkat realibilitas yang cukup atau tidak sebesar 0,70 atau 70% (Eriyanto, 2011, p. 290).

Proses pengkodean oleh koder 1 dilakukan dengan menjelaskan tiap strategi *image repair* yang digunakan. Kesulitan dalam menjelaskan strategi *image repair* tersebut tergolong normal, karena menurut peneliti tiap strategi *image repair* memiliki beberapa kemiripan antara satu dan yang lain, hal ini dapat menjadi masalah jika peneliti dan koder tidak teliti menganalisa sebuah artikel berita yang diteliti. Oleh sebab itu, peneliti mendampingi koder 1 sepanjang beliau meneliti karena terdapat kebingungan pada beberapa artikel yang diteliti.

3.7 Validitas

Menurut Eriyanto dalam bukunya Pengantar Metodologi Analisis Isi (2011), untuk mengukur tingkat validitas sebuah penelitian terdapat beberapa cara. Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode validasi isi. Validasi isi Neuendorf, merupakan sebuah alat ukur yang mengukur mengenai apakah indikator yang digunakan dalam penelitian sudah sesuai dengan konsep yang hendak diukur (2002, p. 116).

Pada penelitian ini, strategi *image repair* yang dilakukan Citilink Indonesia merupakan sorotan utama untuk menentukan hasil penelitian yang membandingkan *press release* Citilink Indonesia, dengan pemberitaan pada media *online* di Indonesia. Seperti yang sudah

dijelaskan secara lengkap pada Bab 2.2.1, strategi *image repair* yang menjadi acuan penelitian ini memiliki 14 jenis strategi. Setiap strategi tersebut memiliki sikap yang berbeda-beda dan strategi tersebut dapat dikaitkan dengan sampel yang diteliti pada penelitian ini.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini juga melewati berbagai proses seleksi. Seperti yang sudah dijelaskan pada Bab 3.3, pemilihan sampel artikel berita sebagai komparasi terhadap *press release* pada penelitian ini diseleksi sebanyak dua kali yaitu dari situs resmi DPI, dan alexa untuk mendapatkan sampel yang diinginkan. Hal ini dilakukan bertujuan, selain untuk mendapatkan sampel yang tepat sebagai bahan komparasi, juga karena keterbatasan peneliti untuk meneliti seluruh media *online* yang terdaftar dan terverifikasi pada situs resmi DPI.

3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif. Analisis data deskriptif merupakan sebuah metode analisis yang mendeskripsikan temuan data dan menjabarkan temuan tersebut. Menurut Eriyanto, hasil temuan dapat dijabarkan dalam bentuk tabel frekuensi (2011, p. 305).

Peneliti menggunakan tabel frekuensi untuk menjabarkan data temuan strategi *image repair* pada penelitian ini. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat 14 jenis strategi *image repair* yang menjadi indikator pada penelitian ini. Dalam tabel frekuensi terdapat kolom persentase, hitungan jumlah persentase tersebut menjadi acuan peneliti untuk membandingkan hasil penelitian antara *press release*

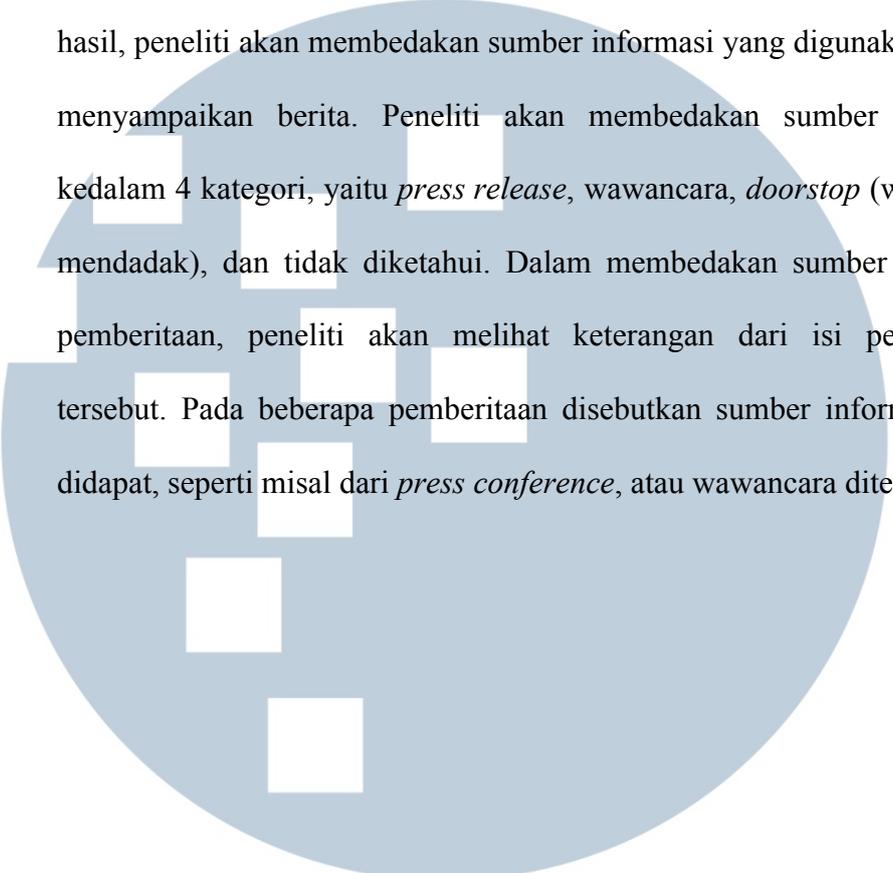
Citilink Indonesia dengan artikel berita media *online* nasional yang menjadi sampel penelitian.

Namun seperti yang diketahui sebelumnya, peneliti merepresentasikan hasil media *online* nasional menggunakan artikel berita dari tujuh media *online* nasional. Sehingga sebelum memasukkan data pada tabel frekuensi, diperlukan sebuah penghitungan rata-rata pada setiap media yang diteliti guna menyatukan data dari ketujuh media tersebut. Selanjutnya, peneliti mendistribusikan data tersebut pada masing-masing media yang diteliti.

Setelah menyatukan hasil penelitian pada setiap media yang diteliti, selanjutnya peneliti memasukkan hasil tersebut dan membandingkan dengan temuan data yang ditemukan pada *press release* Citilink Indonesia. Pada kolom persentase akan terlihat perbedaan penggunaan strategi *image repair* yang digunakan, baik pada *press release* Citilink Indonesia maupun pada ketujuh media *online* yang menjadi representasi media *online* di Indonesia.

Jenis tabel yang digunakan merupakan tabulasi silang digunakan pada penyajian data dalam penelitian ini. Jenis tabulasi silang digunakan karena pada penelitian ini terdapat lebih dari dua variabel. Tabel yang digunakan merupakan tabel persentase total.

Selanjutnya peneliti akan mengelompokan setiap artikel berita yang menjadi sampel penelitian. Penelitian ini berfokus pada *press release* yang menjadi sumber informasi pemberitaan, sehingga pada penyajian



hasil, peneliti akan membedakan sumber informasi yang digunakan untuk menyampaikan berita. Peneliti akan membedakan sumber informasi kedalam 4 kategori, yaitu *press release*, wawancara, *doorstop* (wawancara mendadak), dan tidak diketahui. Dalam membedakan sumber informasi pemberitaan, peneliti akan melihat keterangan dari isi pemberitaan tersebut. Pada beberapa pemberitaan disebutkan sumber informasi yang didapat, seperti misal dari *press conference*, atau wawancara ditempat.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA