

**Strategi Komunikasi Krisis Bumame dalam
Pemberitaan Media *Online***



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

ALLDA NIDIYA OKTAVIANA

0000032952

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2022

**Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam
Pemberitaan Media *Online***



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

ALLDA NIDIYA OKTAVIANA

0000032952

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Allda Nidiya Oktaviana

Nomor Induk Mahasiswa : 00000032952

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam Pemberitaan Media Online

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penelitian laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyat **TIDAK LULUS** untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Desember 2022



(Allda Nidiya Oktaviana)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam Pemberitaan Media Online

Oleh

Nama : Allda Nidiya Oktaviana

NIM : 00000032952

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 20 Desember 2022


Pukul 10.00 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

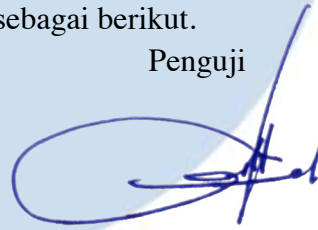
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.
NIDN 0306027102



Theresia LV Lolita, M.I.Kom.
NIDN 0327019001

Pembimbing



A. Juliastri Syafruddin, S.IP., M.A
NIDN L00952

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky, A.B., S.Sos., M.Si
NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Allda Nidiya Oktaviana

NIM : 00000032952

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam Pemberitaan Media Online

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 11 Desember 2022

Yang menyatakan ,



Allda Nidiya Oktaviana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penelitian skripsi ini dengan judul:


Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam Pemberitaan Media Online

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky, A.B.,S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu A. Juliastri Syafruddin, S.IP.,M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas selesainya tugas skripsi ini, selalu sabar untuk membantu anak bimbingannya, dan memberi masukan pada saat proses pengerjaan skripsi.
5. Bapak Hanif Suranto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Sidang
6. Ibu Theresia Lavietha Vivrie Lolita, S.I.Kom., M.I.Kom selaku penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman terdekat saya yang selalu mendukung dan membantu saya dari awal melaksan skripsi sampai membuat skripsi.

Semoga skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 11 Desember 2022



Allda Nidiya Oktaviana



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Strategi Komunikasi Krisis Bumame Farmasi dalam Pemberitaan Media *Online*

Allda Nidiya Oktaviana

ABSTRAK

Komunikasi krisis menentukan situasi bisnis menjadi lebih baik atau lebih buruk untuk tahun yang akan mendatang. Komunikasi krisis yang baik dapat mencegah krisis atau dapat mengelola persepsi secara efektif ketika terjadi. Tujuan penelitian untuk melihat strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Bumame di media *online*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini didukung dengan pengumpulan data menggunakan media *online* yang berguna untuk mendapatkan berita krisis yang dihadapi oleh Bumame di media *online*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Bumame sudah cukup baik untuk menangani krisis yang terjadi. Bumame mampu mengembalikan reputasinya kembali secara perlahan dengan membenarkan klarifikasi yang berisikan bahwasannya Bumame membenarkan adanya kesalahan tersebut, meminta maaf kepada *customer*, dan berusaha untuk kembali memperbaiki dan memperketat SOP pada pegawainya agar kejadian serupa tidak terulang kembali.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, IRT dan Media Online



Bumame Pharmacy Crisis Communication Strategy in *Online* Media Reporting

Allda Nidiya Oktaviana

ABSTRACT

Crisis communications determine whether the business situation is better or worse for the coming year. Good crisis communication can prevent crises or can manage perceptions effectively when they occur. The purpose of this research is to see the crisis communication strategy carried out by Bumame Pharmacy in online media. The type of research used in this research is descriptive qualitative. This research was conducted by purposive sampling method. This research is supported by data collection using online media which is useful for getting news of the crisis faced by Bumame Pharmacy in online media. The results of this study indicate that Bumame Pharmacy is good enough to handle the crisis that occurred. Bumame was able to restore the recovery slowly by completing the contents which stated that Bumame confirmed the existence of the error, apologized to the customer, and tried to improve and tighten the SOP for his employees so that similar incidents would not happen again.

Keywords: *Crisis Communication, IRT, and Online Media*



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.5.1 Kegunaan Akademis | 6 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis | 6 |
| 1.5.3 Keterbatasan Penelitian | 6 |
| BAB II KERANGKA KONSEPTUAL | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Konsep dan Teori yang digunakan | 9 |
| 2.2.1 Komunikasi Krisis | 9 |
| 2.2.3 Strategi Respon Krisis | 11 |
| 2.2.4 <i>Image Repair Theory</i> | 11 |
| 2.3 Alur Penelitian | 13 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 14 |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 14 |

| | | |
|---|-----------------------------|-----------|
| 3.2 | Jenis dan Sifat Penelitian | 14 |
| 3.3 | Metode Penelitian | 15 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 15 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 17 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 18 |
| 4.1 | Subjek dan Objek Penelitian | 18 |
| 4.1.1 | Subjek Penelitian | 18 |
| 4.1.2 | Objek Penelitian | 18 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 18 |
| BAB V SIMPULAN | | 32 |
| 5.1 | Simpulan | 32 |
| 5.2 | Saran | 32 |
| 5.2.1 | Saran Akademis | 32 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 34 |
| LAMPIRAN | | 36 |
| A. | Formulir Kartu Bimbingan | 37 |
| B. | Lampiran Turnitin | 40 |
| C. | Lampiran CV | 43 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Lima Perusahaan Penyedia Jasa Test Covid-19 | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| Tabel 2 2 Alur Penelitian..... | 13 |



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Kasus Bumame | 3 |
| Gambar 4.1 Kasus Bumame | 17 |
| Gambar 4. 3 Media Berita Mengenai Kasus Bumame..... | 19 |
| Gambar 4. 5 Pemberitaan Human Error Bumame | 24 |
| Gambar 4. 6 Surat Permohonan Maaf Bumame | 25 |
| Gambar 4. 7 Penjelasan Bumame | 25 |
| Gambar 4.8 Surat Permohonan Maaf Bumame | 26 |
| Gambar 4. 9 Press Release | 26 |
| Gambar 4. 11 Bumame dan NGI di G20 2022..... | 25 |
| Gambar 4. 12 BumameBerbagi di Panti Sosial..... | 26 |
| Gambar 4. 13 Bumame Berbagi di Cianjur..... | 27 |

