



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.

**STRATEGI *IMAGE REPAIR* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(PERSERO) TBK DALAM MERESPON KRISIS GANGGUAN
SATELIT TELKOM 1
(Studi Kasus Analisis Isi Berita Gangguan Satelit Telkom 1)**

Skripsi



**Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Imelda Amalia
14140110305**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imelda amalia
NIM : 14140110305
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal penelitian yang berjudul “Strategi Image Repair PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk dalam Merespon Krisis Gangguan Satelit Telkom 1 (Studi Kasus Analisis Isis Kuantitatif Pemberitaan Gangguan Satelit Telkom 1)” adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, atau lembaga lain yang di rujuk dlaam penelitian ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka. Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam pelaksanaan penelitian maupun dalam penulisan penelitian, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Tangerang, 14 Agustus 2018



(Imelda Amalia)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Strategi *Image Repair* PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk dalam Merespon Krisis Gangguan Satelit Telkom 1 (Studi Kasus Analisis Isi Berita Gangguan Satelit Telkom 1)”

oleh

Imelda Amalia

telah diujikan pada Kamis, 2 Agustus 2018, pukul 09.30 s/d 11.00 WIB dan dinyatakan

lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Cheryl Pricilla Bensa, S.I.Kom, M.A.

Penguji Ahli



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

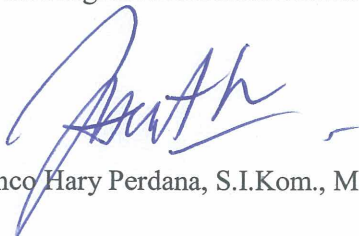
Dosen Pembimbing



Hanif Suranto, M. Si.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala anugerah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Image Repair* PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk dalam Merespon Krisis Berita Gangguan Satelit Telkom 1 (Periode 25 Agustus 2017 hingga 12 September 2017)” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dapat penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Penulis ingin berterimakasih karena selama melakukan penelitian hingga membuat laporan penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak hingga dapat menyelesaikan laporan magang. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing, Hanif Suranto. Penulis telah dibimbing dengan penuh kesabaran dan semoga dibalas kebaikan oleh Allah SWT.
2. Ketua Sidang, Cheryl Pricilla Bensa. Penulis mengucapkan terima kasih atas saran yang diberikan untuk penulis.
3. Penguji Ahli, Cendera Rizky. Penulis mengucapkan terima kasih atas kritis dan saran yang membangun hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang tua peneliti dan 2 adik kesayangan yang selalu mendoakan, memotivasi, serta memberi dukungan kepada penulis dalam bentuk apapun.
5. Taufik Hendra Lukmana dan Dimas Eggi Permadi yang selalu memberi kemudahan dalam berurusan dengan Telkom dan Keluarga besar Corporate Communication Telkom yang telah memberi peneliti banyak pelajaran.
6. Bima Agus Styawan yang telah menyumbangkan pemikiran, saran dan segala bantuan yang peneliti butuhkan untuk penelitian ini.
7. Sarah Qaida Islami sebagai *coder* dan teman baik peneliti, peneliti ucapkan terima kasih telah berpengaruh besar dalam penelitian ini.
8. Teman-teman satu perjuangan, dibalik kesulitan dalam menjalani penelitian ini selalu ada mereka yang mempermudah dan menghibur penulis, Nurul Nuraida, Sindy Karolin, Anggi Irena, Vetricia Novenda, Delima Frisa, Prisilia Dahlian, Giselle Ivana, dan Balkis Aryanti.

9. Keluarga besar teman SMA peneliti Dewi, Diana, Sitoh, Dini, Syifa, Ratih, Dewi, Eka, Yasmin, Hani, Corry, Dea, Sarah selalu ada saat peneliti membutuhkan kehangatan mereka agar dapat terus berjuang mengerjakan skripsi.
10. Bari, Agoy, dan Yosa yang telah menghibur peneliti saat peneliti dalam kesulitan membuat penelitian ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca, Universitas Multimedia Nusantara dan PT. Telekomunikasi Indonesia khususnya divisi Corporate Communication.



**STRATEGI *IMAGE REPAIR* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO) TBK
DALAM MERESPON KRISIS GANGGUAN
SATELIT TELKOM 1
(Studi Kasus Analisis Isi Kuantitatif Pemberitaan Gangguan Satelit Telkom 1)**

ABSTRAK

Oleh: Imelda Amalia

Krisis merupakan sebuah ancaman dan hal penting yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Krisis merupakan kejadian di mana perusahaan menjadi pembicaraan publik secara *massive* karena masyarakat yang ikut terdampak masalah. Maka daripada itu perusahaan harus dengan cepat merespon krisis dan dengan strategi yang tepat agar keadaan kembali ke keadaan sebelum krisis. Telkom mendapat pemberitaan secara *massive* mengenai krisis gangguan satelit Telkom 1. Kasus ini berdampak pada masyarakat luas seperti masyarakat tidak dapat menggunakan mesin ATM dan tidak dapat menonton televisi sehingga kasus ini dapat pemberitaan luas di media massa khususnya media online yang dapat di lihat dari media monitoring Telkom, media online banyak mempublikasi berita mengenai gangguan satelit Telkom 1. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis isi kuantitatif deskriptif. Peneliti menganalisis isi ke 139 berita mengenai gangguan satelit Telkom 1 di media online yang telah dimonitoring oleh Telkom dengan Telkom sebagai narasumber. Peneliti kemudian mendeskripsikan secara detail dan dimasukkan ke dalam kategori *Image Repair strategies*. Unit analisis pada penelitian ini yaitu berita dan untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus Holsti. Hasil temuan menunjukkan Telkom yang mengalami krisis melakukan respon menggunakan strategi *Image Repair*. Telkom lebih dominan menggunakan strategi *corrective action* selain itu juga menggunakan strategi *bolstering*, *transcendence*, *accidents*, *simple denial*, *mortification*, *defeasibility*, dan *differentiation*.

Kata kunci: Krisis, Komunikasi Krisis, *Image Repair Strategies*, berita, Media online.

**IMAGE REPAIR STRATEGY PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA
(PERSERO) TBK
ON RESPONSES CRISIS SATELLITE TELKOM 1
(Case Study Content Analysis Quantitative News Disruption of Satellite Telkom 1)**

ABSTRACT

By: Imelda Amalia

Crisis is a threat that must be managed well by a company. It is a situation where a company becomes a massive public discussion because it effects everyone around it. Therefore, a company must quickly respond to crisis with the right strategy for it to return to its pre-crisis situation. Telkom received massive news about Telkom 1's satellite interference crisis. This case has impacted wider communities such as not being able to use ATM machines, television malfunctions, and much more. Therefore, this case can be widely reported through the mass media, especially online media which can be seen from Telkom's media monitoring. Many online media publish news about Telkom 1 satellite interference. This research uses descriptive quantitative content analysis method. The researcher analyzed the contents of 139 news about Telkom 1 satellite interference in online media that Telkom had monitored. The researcher then described in details using Image Repair strategies. The unit of analysis in this study is news, and to test the reliability the researcher used the Holsti formula. The results indicated that Telkom experienced a crisis responding using the Image Repair strategy. Telkom dominantly uses corrective action strategies but also uses bolstering, transcendence, accidents, simple denial, mortification, defeasibility, and differentiation strategies.

Keywords: Crisis, Communication Crisis, Image Repair Strategies, News, Online Media

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

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN DAN DIAGRAM.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Akademik.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
1.6 Keterbatasan Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Dasar Komunikasi Krisis	11
2.3 Peran Komunikasi Krisis dalam Membangun Reputasi	16

2.4 Teori <i>Image Repair</i>	19
BAB III METODE/METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Operasionalisasi Variabel/Kategorisasi	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	46
3.6.1 Uji Validitas Dan Rreliabilitas	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	69
3.8 <i>Coder</i>	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Subjek Penelitian.....	71
4.1.1 Profile dan Riwayat Singkat Telkom	71
4.1.2 Kasus Gangguan Satelit Telkom 1	75
4.2 Hasil Penelitian	77
4.2.1 <i>Corrective Action</i> sebagai kategori dari <i>Image Repair Strategies</i>	80
4.2.2 <i>Bolstering</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	149
4.2.3 <i>Transcendence</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	188
4.2.4 <i>Accidents</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	194
4.2.5 <i>Simple Denial</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	198
4.2.6 <i>Mortification</i> kategori <i>Image Repair Strategies</i>	201
4.2.7 <i>Defeasibility</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	205
4.2.8 <i>Differentiation</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	207
4.2.9 <i>Shifting the Blame</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	208

4.2.10 <i>Provocation</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	209
4.2.11 <i>Good Intension</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	209
4.2.12 <i>Minimalization</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	209
4.2.13 <i>Attack the Accusers</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	210
4.2.14 <i>Compensation</i> sebagai kategori <i>Image Repair Strategies</i>	210
4.3 Pembahasan.....	210
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	217
5.1 Simpulan	217
5.2 Saran.....	218
5.2.1 Saran Akademis	218
5.2.1 Saran Praktis.....	218
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN A	
LAMPIRAN B	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Strategi Merespons Krisis Menurut Coombs	17
Tabel 2.3 Strategi Pemulihan Citra Menurut Benoit.....	20
Tabel 2.4 Strategi Pemulihan Citra Menurut Benoit.....	22
Tabel 3.2 Daftar Judul Berita Gangguan Satelit Telkom 1	30
Tabel 3.3 Operasionasilasi Konsep <i>Image Repair Strategies</i>	39
Tabel 3.4 Kategori “ <i>Simple Denial</i> ”	48
Tabel 3.5 Kategori “ <i>Shifting the Blame</i> ”	49
Tabel 3.6 Kategori “ <i>Provocation</i> ”	51
Tabel 3.7 Kategori “ <i>Defeasibility</i> ”	52
Tabel 3.8 Kategori “ <i>Accidents</i> ”	54
Tabel 3.9 Kategori “ <i>Good Intension</i> ”	56
Tabel 3.10 Kategori “ <i>Bolstering</i> ”	57
Tabel 3.11 Kategori “ <i>Minimalization</i> ”	59
Tabel 3.12 Kategori “ <i>Differentiation</i> ”	60
Tabel 3.13 Kategori “ <i>Transcendence</i> ”	62
Tabel 3.14 Kategori “ <i>Attack the Accusers</i> ”	63
Tabel 3.15 Kategori “ <i>Compensation</i> ”	65
Tabel 3.16 Kategori “ <i>Corrective Action</i> ”	67
Tabel 3.17 Kategori “ <i>Mortification</i> ”	68
Tabel 4.1 Hasil Presentase Frekuensi <i>Image Repair Strategies</i> dalam berita gangguan satelit Telkom 1	78

DAFTAR BAGAN DAN DIAGRAM

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Diagram 4.1 Hasil Frekuensi Presentase <i>Image Repair Strategies</i> dalam berita gangguan satelit Telkom 1	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Permohonan maaf ANTV melalui <i>Fans Page</i> resmi	3
Gambar 1.2 Permohonan maaf NET TV atas masalah dalam penerimaan sinyal satelit	3
Gambar 4.1 Logo Telkom Indonesia “ <i>the world in your hand</i> ”	74
Gambar 4.2 Kasus Gangguan Satelit Telkom 1	75

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA