

**HUBUNGAN ANTARA TERPAAN PEMBERITAAN ONLINE  
TERKAIT PERATURAN BARU MENGENAI PEMBATAAN  
PEMBIAYAAN DAN RUJUKAN BERJENJANG DENGAN CITRA  
BPJS KESEHATAN PADA WARGA SURABAYA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

Jesslyn Nathania S

NRP. 1423015101

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA TERPAAN PEMBERITAAN ONLINE  
TERKAIT PERATURAN BARU MENGENAI PEMBATASAN  
PEMBIAYAAN DAN RUJUKAN BERJENJANG DENGAN CITRA  
BPJS KESEHATAN PADA WARGA SURABAYA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh  
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya**



Disusun Oleh:

Jesslyn Nathania S

NRP. 1423015101

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya :

Nama : Jesslyn Nathania S

NRP : 1423015101

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul :

**Hubungan antara Terpaan Pemberitaan Online Terkait Peraturan Baru mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang dengan Citra BPJS Kesehatan pada Warga Surabaya**

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila nanti dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, maka saya rela gelar saya di cabut.

Surabaya, 26 Maret 2019

Penulis



Jesslyn Nathania S

1423015101

# HALAMAN PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### HUBUNGAN ANTARA TERPAAN PEMBERITAAN ONLINE TERKAIT PERATURAN BARU MENGENAI PEMBATASAN PEMBIAYAAN DAN RUJUKAN BERJENJANG DENGAN CITRA BPJS KESEHATAN PADA WARGA SURABAYA

Oleh:

Jesslyn Nathania S

NRP. 1423015101

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing I : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. (.....)

NIK. 142.09.0634

Pembimbing II: Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)

NIK. 142.15.0857

Surabaya, 1 Maret 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada: 12 Maret 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dewan penguji:

1. Ketua : Dr. Drs.Nanang Krisdiannto, M.Si. (.....)  
NIK. 142.10.0659
2. Sekretaris: Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom (.....)  
NIK. 142.09.0634
3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....)  
NIK. 142.09.0647
4. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)  
NIK. 142.15.0857

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Jesslyn Nathania S

NRP : 1423015101

Menyetujui skripsi saya

**Judul: Hubungan antara Terpaan Pemberitaan Online Terkait Peraturan Baru mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang dengan Citra BPJS Kesehatan pada Warga Surabaya**

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unievrstias Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan persetujuan publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,



Jesslyn Nathania S

NRP. 1423015101

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Meraih mimpi membutuhkan proses yang panjang. Apabila ada kemauan pasti ada jalan. Segala usaha dan kerja keras yang dilakukan tidak akan sia-sia apabila Tuhan sudah berkehendak.

Tak ada kalimat yang lebih indah selain ucapan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa juga, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua, kakak, adik, saudara, teman-teman terdekat yang senantiasa memberi dukungan, membantu dan mendengarkan keluhan kesah penulis saat pengerjaan skripsi; dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II serta seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang senantiasa memberikan semangat dan bimbingan.

*“Semua Mimpimu akan Terwujud Asalkan Kamu Punya Keberanian Untuk Mengejarnya”*

- Walt Disney -

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, hanya karena berkat dan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, mulai dari proses bimbingan, pencarian data, pencarian literatur buku, hingga proses analisis data. Penulis bersyukur karena mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Hubungan antara Terpaan Pemberitaan Online terkait Peraturan Baru mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang dengan Citra BPJS Kesehatan pada Warga Surabaya.

Skripsi ini tentunya tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya pihak-pihak yang senantiasa mendukung dan membimbing penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberikan berkat dan kelancaran kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
2. Kepada Surjono dan Ninik Ariestina selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik materi maupun non materi, memberikan motivasi, dan selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pengerjaan skripsi.
3. Kepada Cathlin Angelina dan Vanessa Evelyn selaku kakak dan adik penulis yang senantiasa memberi dukungan dan semangat selama proses pengerjaan skripsi.
4. Kepada Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan memberikan masukan kepada penulis saat proses pengerjaan skripsi.



5. Kepada Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing dan selalu memberikan masukan kepada penulis.
6. Kepada Irene Giovanna dan Rima Ulina selaku sahabat penulis yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis selama mengerjakan skripsi dan senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
7. Kepada Teletubies : Yoanito Bono, Carolina Agustine, Theofilus Teguh, yang selalu mengerjakan tugas bersama, memberi semangat, saling memberi masukan dan saling menghibur saat mengerjakan skripsi.
8. Kepada Claudia Silvie dan Samuel yang selalu memberikan semangat dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada Lisa Maria selaku teman penulis yang senantiasa memberi masukan, memberi semangat dan dukungan kepada penulis saat proses pengerjaan skripsi.
10. Kepada teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu-satu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran untuk kebaikan skripsi ini . Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan Penelitian .....	9
I.4 Batasan Masalah .....	9
I.5 Manfaat Penelitian .....	10
I.5.1 Manfaat akademis .....	10
I.5.2 Manfaat Praktis .....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1 Kerangka Teori.....	11
II.1.1 Citra.....	11
II.1.2 Elemen Citra .....	13

II.1.3 Terpaan Media.....	16
II.1.4 Media <i>Online</i> .....	17
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	19
II.3 Bagan Kerangka Konseptual .....	21
II.4 Hipotesis .....	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	23
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
III.2 Metode Penelitian .....	23
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	24
III.4 Definisi Konseptual .....	24
III.5 Definisi Operasional .....	24
III.5.1 Variabel X : Terpaan Media .....	25
III.5.2 Variabel Y : Elemen Citra .....	26
III.6 Populasi dan Sampel .....	28
III.7 Teknik Penarikan Sampel .....	30
III.8 Teknik Pengumpulan Data .....	30
III.8.1 Skala Interval.....	31
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	32
III.9.1 Teknik Validitas.....	32
III.9.2 Teknik Reliabilitas .....	33
III.10 Teknik Analisis Data.....	34
III.10.1 Analisis Korelasi .....	35
III.10.2 Analisis Regresi .....	36
III.10.3 Uji Signifikansi Hipotesis .....	37
III.10.4 Tabulasi Silang .....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
IV.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	38
IV.1.1 Profil Perusahaan.....	39
IV.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
IV.2.1 Uji Validitas.....	42
IV.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
IV.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
IV.3.1 Temuan Data.....	46
IV.3.1.1 Deskripsi Identitas Responden.....	46
IV.3.1.1.1 Usia .....	46
IV.3.1.1.2 Jenis Kelamin.....	48
IV.3.1.1.3 Pendidikan Terakhir .....	49
IV.3.1.1.4 Pengeluaran Per Bulan .....	50
IV.3.1.1.5 Domisili .....	52
IV.3.1.2 Deskripsi Terpaan Media.....	53
IV.3.1.2.1 Jenis Media.....	53
IV.3.1.2.2 Frekuensi.....	55
IV.3.1.2.3 Durasi.....	57
IV.3.1.2.4 Atensi (Perhatian) .....	59
IV.3.1.3 Deskripsi Citra Perusahaan.....	60
IV.3.1.3.1 <i>Primary Impression</i> .....	61
IV.3.1.3.2 <i>Familiarity</i> .....	66
IV.3.1.3.3 <i>Perception</i> .....	68
IV.3.1.3.4 <i>Preference</i> .....	73
IV.3.1.3.5 <i>Position</i> .....	77
IV.3.2 Analisis Data.....	80

IV.3.2 .1 Analisis Korelasi.....	80
IV.3.2 .2 Regresi Linear Sederhana.....	81
IV.3.2.3. Uji Signifikansi Hipotesis .....	83
IV.3.2.4. Analisis Tabulasi Silang.....	84
IV.3.2.4.1 Analisis Tabulasi Silang antara Identitas Responden dengan Citra Perusahaan.....	84
IV.4 Pembahasan Hubungan antara Terpaan Media dengan Citra Perusahaan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
V.1 Kesimpulan.....	96
V.2 Saran.....	98
V.2.1 Saran Akademis.....	98
V.2.2 Saran Praktis .....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Kategori Citra Perusahaan .....	32
Tabel III.2 Pedoman menentukan tingkat keandalan Instrumen Ukuran dari <i>Crobanch</i> .....	34
Tabel IV.1 Tabel Hasil Uji Validitas Terpaan Media.....	43
Tabel IV.2 Tabel Hasil Uji Validitas Citra.....	44
Tabel IV.3 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel IV.4 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel IV.5 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel IV.6 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel IV.7 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	51
Tabel IV.8 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Domisili .....	52
Tabel IV.9 Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Jenis Media .....	53
Tabel IV.10 Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Frekuensi.....	56
Tabel IV.11 Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Durasi Penggunaan ...	57
Tabel IV.12 Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Atensi .....	59
Tabel IV.13 Deskripsi Elemen Primary Impression Pada Variabel Citra...61	
Tabel IV.14 Deskripsi Elemen Familiarity Pada Variabel Citra .....	66
Tabel IV.15 Deskripsi Elemen Perception Pada Variabel Citra .....	69
Tabel IV.16 Deskripsi Elemen Preference Pada Variabel Citra.....	74
Tabel IV.17 Deskripsi Elemen Position Pada Variabel Citra.....	78
Tabel IV.18 Korelasi Terpaan Media dengan Citra .....	80
Tabel IV.19 Coeffisien Regresi Terpaan Media terhadap Citra Perusahaan.....	82

Tabel IV.20 Tabulasi silang antara usia dengan citra	
Perusahaan.....	84
Tabel IV.21 Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan citra	
Perusahaan.....	86
Tabel IV.22 Tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan citra	
Perusahaan.....	87
Tabel IV.23 Tabulasi silang antara pengeluaran per bulan dengan citra	
Perusahaan .....	89
Tabel IV.24 Tabulasi silang antara Domisili dengan citra Perusahaan .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Logo Perusahaan BPJS Kesehatan .....	39
Gambar IV.2 Komposisi pengguna internat berdasarkan usia.....	48



## DAFTAR BAGAN

Bagan II.3 Bagan Kerangka Konseptual .....	21
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	105
Lampiran 2: Ouput SPSS Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	112
Lampiran 3 : Ouput SPSS Pengujian Korelasi dan Analisis Resi Linier Sederhana.....	130
Lampiran 4. Ouput SPSS frekuensi Identitas Responden.....	131
Lampiran 5 : Output SPSS Tabulasi Silang Identitas Responden dengan Citra.....	140
Lampiran 6: Tabel data .....	145
Lampiran 7 : r tabel .....	170
Lampiran 8 : t tabel .....	172

## ABSTRAK

Jesslyn Nathania S. 1423015101. *Hubungan Antara Terpaan Pemberitaan Online terkait Peraturan Baru mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang dengan Citra BPJS Kesehatan pada Warga Surabaya.*

Penelitian ini membahas tentang bagaimana hubungan antara terpaan pemberitaan yang ada di media massa khususnya media online dengan citra BPJS Kesehatan. Pemberitaan negatif BPJS yang ada di media massa mengenai adanya pembatasan pembiayaan dan rujukan berjenjang yang menuai protes dari berbagai pihak. Terpaan media memiliki empat indikator yaitu jenis media, frekuensi, durasi, dan atensi. Sedangkan citra perusahaan BPJS Kesehatan dinilai melalui lima indikator *primary impression, familiarity, perception, preference, dan position*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif yang bertujuan untuk mencari sebab akibat antara dua variabel. Peneliti menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai *instrument* pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara terpaan pemberitaan *online* terkait peraturan baru mengenai pembatasan pembiayaan dan rujukan berjenjang dengan citra BPJS kesehatan pada warga Surabaya, namun hubungan tersebut mengarah ke hubungan yang negatif. Artinya, jika pemberitaan negatif mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang BPJS semakin tinggi, maka citra perusahaan BPJS akan semakin rendah atau mengalami penurunan.

Kata Kunci: Terpaan Media, Citra Perusahaan, BPJS Kesehatan

## **ABSTRACT**

Jesslyn Nathania S. 1423015101. *Relationship Between exposure to Online News Coverage related to the New Regulation on restrictions on financing and tiered referrals with BPJS Kesehatan's Image in Surabaya Residents.*

*This study discusses about the relationship between exposure to news in the mass media, especially online media with the image of BPJS Kesehatan. Negative coverage of BPJS in the mass media regarding restrictions on financing and tiered referrals which attracted protests from various parties. Media exposure has four indicators, namely the type of media, frequency, duration, and attention. While the BPJS Kesehatan company image is assessed through five primary impression indicators, familiarity, perception, preference, and position. This study uses a quantitative approach to the type of explanatory research that aims to find causation between two variables. The researcher used the survey method using a questionnaire as an instrument for collecting data. The results of this study indicate that there is a relationship between exposure to online reporting related to new regulations regarding the limitation of financing and tiered referrals with the image of BPJS health in Surabaya residents, but the relationship leads to a negative relationship. That is, if negative coverage of the Tiered BPJS Financing and Reference Limits is higher, then the BPJS company image will be lower or decrease.*

**Keywords:** *Media exposure, Company Image, BPJS Kesehatan*