

SKRIPSI

Bingkai Krisis JT610 dalam *Press Release* pada *Website Resmi*

www.lionair.co.id



Disusun Oleh:

Veronica Vivin

NIM. 1423016124

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

SKRIPSI

Bingkai Krisis JT610 dalam *Press Release* pada *Website Resmi*

www.lionair.co.id

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:

Veronica Vivin

NIM. 1423016124

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

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Veronica Vivin Andiani

NIM : 1423016124

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Bingkai Krisis JT610 dalam *Press Release* Lion Air pada *Website Resmi* www.lionair.co.id

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 08 Januari 2020

Penulis,



Veronica Vivin

NIM. 1423016124

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Bingkai Krisis JT610 dalam *Press Release* Lion Air pada *Website Resmi*
www.lionair.co.id**


Oleh:

Veronica Vivin

NIM. 1423016124

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

Pembimbing I : Brigitta Revia S., S.I.Kom., M.Med.Kom. ()
NIDN. 0715108903

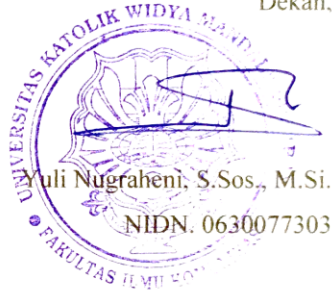
Pembimbing II : Theresia Intan, S.Sos., M.I.Kom. ()
NIDN. 0725058704

Surabaya, 8 Januari 2020

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: 16 Desember 2019

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Dewan Penguji

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. (.....)
NIDN. 0701067803
2. Sekretaris : Brigitta Revia S., S.I.Kom., M.Med.Kom. (.....)
NIDN. 0715108903
3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (.....)
NIDN. 0630077303
4. Anggota : Theresia Intan, S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIDN. 0725058704

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala (UKWMS):

Nama : Veronica Vivin Andiani

NIM : 1423016124

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **Bingkai Krisis JT610 dalam *Press Release* Lion Air pada Website Resmi www.lionair.co.id**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 08 Januari 2020

Yang menyatakan,



Veronica Vivin

NIM. 1423016124

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kalimat “*I go to seek a great perhaps*” dari novel *Looking for Alaska* milik John Green adalah hal yang membuatku terus berjalan dan bertekad untuk menemukan “kemungkinan-kemungkinan besar” dalam hidupku. Dan salah satunya adalah mengambil keputusan untuk menyelesaikan skripsi ini. Rasa lelah, putus asa, dan air mata adalah berbagai kemungkinan yang tentu telah menghampiri dalam perjalanannya. *But I know for sure, that life is all about choice and I’ll take risks to keep seeking my very own “great perhaps”.*

Dalam setiap langkah, ada seorang Pribadi yang tak pernah meninggalkan. Setiap kali jatuh dan ingin berhenti mencari kemungkinanku, Ia selalu di sana membantuku untuk bangkit. Sosok Ayah yang dengan setia menuntun langkahku dan kasih karunia yang selalu baru tiap pagi. Sehingga inilah yang dapat kuberikan yaitu mengambil bagian menjadi pribadi yang setia dan taat dengan menyelesaikan skripsi ini dengan sepenuh hati.

Peneliti juga berterima kasih kepada keluarga besar Winarta terutama *momma* yang sudah berjuang sehingga peneliti bisa sampai di sini. Juga kepada seluruh rekan-rekan perkuliahan dan dosen-dosen yang telah menjadi “anak-anak tangga” bagi peneliti untuk menemukan kemungkinan-kemungkinan besarnya selama lebih dari 3 tahun ini.

Terima kasih banyak.

Surabaya, 10 September 2019

Veronica Vivin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus karena berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Bingkai Krisis JT 610 dalam *Press Release* Lion Air pada *Website* Resmi www.lionair.co.id. Skripsi ini telah dibuat semaksimal mungkin oleh peneliti sebagai syarat untuk melanjutkan tugas akhir dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Besar harapan skripsi ini juga dapat menjadi bahan referensi atau bahan bacaan bagi para pembaca yang ingin memahami dan mengetahui tentang studi analisa *framing* dalam *Public Relations*, khususnya pada produk tulisan *press release*.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat hadirnya pribadi-pribadi yang menyemangati tiada henti serta menuntun langkah peneliti. Maka, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Keluarga peneliti yaitu *momma* dan om Toto yang sudah berjuang dan menyemangati selama peneliti berproses. Serta selalu dengan berbesar hati mengalah dan berusaha semaksimal mungkin agar peneliti nyaman dalam pengerjaan tugas-tugas mata kuliah hingga detik ini.
2. Dosen pembimbing Ibu Birgitta Revia dan Ibu Theresia Intan yang dengan sabar menuntun peneliti hingga sampai di titik ini. Terima kasih banyak atas saran, motivasi, bahkan mengingatkan *deadlines* yang terus menguatkan peneliti untuk terus melangkah dalam 'rel' yang benar. Terima kasih banyak pula sudah menemani peneliti dan terlebih menenangkan peneliti. Semua kebaikan Ibu, akan saya kembalikan dengan menjadi pribadi yang lebih baik setelah lulus. Terima kasih banyak.
3. Dosen penguji Ibu Anastasia Yuni dan Ibu Yuli Nugraheni, yang dengan sabar tidak hanya menguji namun juga membimbing peneliti

dalam penyempurnaan skripsi ini. Terima kasih banyak telah memberi nasihat untuk membantu mencari jalan keluar untuk peneliti serta terus menggali *softskill* peneliti untuk lebih kritis. Bekal tersebut tentu berguna bagi masa depan peneliti, terima kasih banyak.

4. Kepada Sofian A. karena telah memberikan *support* dan bimbingan sebagai kakak tingkat. Terima kasih atas saran dan arahan yang dengan sangat sabar diberikan kepada peneliti untuk dapat berproses selama penyelesaian skripsi ini. Ilmu praktek dan kebaikan lainnya yang telah diberikan akan peneliti kembalikan dengan ucapan terima kasih dan menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih banyak, Ko Sof.
5. Florence Pusung, Birgitta Femylia, Nancy Oktavelia, Marisca Irene, Vira Aprillia, dan Divino Pistin yang sangat setia menemani peneliti dalam berproses. Pribadi-pribadi yang selalu menegur, mengingatkan, menghibur, dan menyemangati bahkan ketika peneliti berada dalam masa sukar. Terima kasih banyak sudah menjadi teman baik dan mewarnai hari-hari peneliti dengan gurauan-gurauan *garing*. Kalian adalah berkat yang tidak mungkin peneliti tidak bersyukur karenanya.
6. Miryam De La Rosa dan David Pratama yang sangat membantu kelancaran Skripsi ini dengan membantu dalam *support* mental serta berbesar hati dalam meminjamkan buku. Terima kasih banyak.
7. Teman-teman *connect group*. Terima kasih banyak atas *support* dan canda tawa yang ditorehkan ke dalam hidup peneliti hingga terhibur dan sejenak melupakan hiruk pikuk pikiran. Atas *sharing* hingga peneliti merasa ada orang-orang yang juga berproses bersama dan merasakan hal yang sama. Terima kasih banyak.

8. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan staf Fakultas Ilmu Komunikasi. Terima kasih telah dengan besar hati merelakan waktunya untuk peneliti bertanya dan membimbing peneliti dari semester satu hingga sekarang. Terima kasih atas *support*, dan canda tawa yang telah dilalui bersama, hal itu telah mewarnai hari-hari peneliti selama berjalannya perkuliahan. Terima kasih banyak.
9. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak karena selama prosesnya, kalian telah memberi warna selama perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi. Semoga Tuhan memberkati dan menyertai.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	13
I.3. Tujuan Penelitian	13
I.4. Batasan Masalah	13
I.5. Manfaat Penelitian	14
I.5.1. Manfaat Teoritis	14
I.5.2. Manfaat Praktis	14
BAB II PERSPEKTIF TEORITIS	15
II.1. Kajian Teoritis	15
II.1.1. Krisis <i>Public Relations</i>	16
II.1.2. <i>Press Release</i> sebagai Sarana Manajemen Krisis <i>Public Relations</i>	17
II.1.3. <i>Framing</i> oleh PR dalam Model <i>Framing</i> Entman	20
II.1.4. Model Analisa <i>Framing</i> dengan Model SCC	23
II.2. Nisbah Antar Konsep	27
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
III.2. Metode Penelitian	29
III.3. Subjek dan Objek Penelitian	31
III.4. Unit Analisis	31
III.5. Teknik Pengumpulan Data	32
III.6. Teknik Analisa Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
IV.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian	37
IV.1.1. <i>Website</i> Resmi www.lionair.co.id	38
IV.1.2. Profil Maskapai Penerbangan Lion Air.....	40
IV.2. Hasil Data dan Temuan	42
IV.2.1. Analisis <i>Framing Entman</i>	45
IV.2.2. Bingkai Krisis JT610: Insiden JT610 kesalahan dari pihak Boeing yang merupakan musibah bagi Lion Air dan keluarga korban	98
BAB V PENUTUP	114
V.1. Kesimpulan	114
V.2. Saran	115
V.2.1. Saran Akademis	115
V.2.2. Saran Praktis.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Tipe Krisis	24
Tabel III.1. Contoh Analisis <i>Framing</i> pada <i>Press Release</i> Lion Air 29 Oktober 2019 dengan Model SCC	34
Tabel III.2. Contoh Analisis <i>Framing</i> pada <i>Press Release</i> Lion Air 29 Oktober 2019 dengan Model <i>Framing</i> Entman.....	36
Tabel IV.1. <i>Define Problems Press Release</i> Lion Air: Boeing merupakan “aktor” atas insiden JT610 dan Lion Air sebagai perusahaan yang bertanggungjawab siap bekerjasama dengan otoritas terkait	46
Tabel IV.2. <i>Diagnose Causes Press Release</i> Lion Air: Boeing merupakan “aktor” atas insiden JT610 dan Lion Air sebagai perusahaan yang bertanggungjawab siap bekerjasama dengan otoritas terkait	48
Tabel IV.3. <i>Make Moral Judgment Press Release</i> Lion Air: Boeing merupakan “aktor” atas insiden JT610 dan Lion Air sebagai perusahaan yang bertanggungjawab siap bekerjasama dengan otoritas terkait.....	53
Tabel IV.4. <i>Treatment Recommendation Press Release</i> Lion Air: Boeing merupakan “aktor” atas insiden JT610 dan Lion Air sebagai perusahaan yang bertanggungjawab siap bekerjasama dengan otoritas terkait.....	55
Tabel IV.5. <i>Define Problems Press Release</i> Lion Air: Lion Air peduli dan bertanggungjawab	57
Tabel IV.6. <i>Diagnose Causes Press Release</i> Lion Air: Lion Air peduli dan bertanggungjawab	59
Tabel IV.7. <i>Make Moral Judgment Press Release</i> Lion Air: Lion Air peduli dan bertanggungjawab	60
Tabel IV.8. <i>Treatment Recommendation Press Release</i> Lion Air: Lion Air peduli dan bertanggungjawab	69
Tabel IV.9. <i>Define Problems Press Release</i> Lion Air: Lion Air Group merupakan perusahaan yang legal	84
Tabel IV.10. <i>Diagnose Causes Press Release</i> Lion Air: Lion Air Group merupakan perusahaan yang legal	86
Tabel IV.11. <i>Make Moral Judgment Press Release</i> Lion Air: Lion Air Group merupakan perusahaan yang legal	90
Tabel IV.12. <i>Treatment Recommendation Press Release</i> Lion Air: Lion Air Group merupakan perusahaan yang legal	92
Tabel IV.13. <i>Define Problems Press Release</i> Lion Air: Penyelesaian Penanganan JT610 oleh Lion Air.....	94

Tabel IV.14. <i>Diagnose Causes Press Release Lion Air: Penyelesaian Penanganan JT610 oleh Lion Air</i>	95
Tabel IV.15. <i>Make Moral Judgment Press Release Lion Air: Penyelesaian Penanganan JT610 oleh Lion Air</i>	95
Tabel IV.16. <i>Treatment Recommendation Press Release Lion Air: Penyelesaian Penanganan JT610 oleh Lion Air</i>	96
Tabel IV.17. Bingkai Krisis JT610 dalam <i>Press Release Lion Air</i>	98
Tabel IV.18. Bingkai <i>Press Release Lion Air</i> : Boeing merupakan “aktor” atas insiden JT610 dan Lion Air sebagai perusahaan yang bertanggungjawab siap bekerjasama dengan otoritas terkait	100
Tabel IV.19. Bingkai <i>Press Release Lion Air</i> : Lion Air peduli dan bertanggungjawab	104
Tabel IV.20. Bingkai <i>Press Release Lion Air</i> : Lion Air Group merupakan perusahaan yang legal	107
Tabel IV.21. Bingkai <i>Press Release Lion Air</i> : Penyelesaian Penanganan JT610 oleh Lion Air	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. <i>Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling</i>	6
Gambar III.1. <i>Press release Lion Air 29 Oktober 2019</i>	33
Gambar IV.1. Tampilan Luar <i>Website Resmi Lion Air</i>	39
Gambar IV.2. Letak <i>Newsroom</i> yang Berisi <i>Press Release Lion Air</i>	39
Gambar IV.3. Tampilan <i>Newsroom</i> Lion Air.....	40
Gambar IV.4. Logo Maskapai Penerbangan Lion Air.....	41
Gambar IV.5. Penyerahan Jenazah Jannatun Shintya.....	68
Gambar IV.6. <i>Crew Bekerjasama dalam Proses Evakuasi JT610</i>	74
Gambar IV.7. Penyerahan Jenazah yang Telah Diidentifikasi.....	75
Gambar IV.8. Penyerahan Santunan Kepada Ahli Waris.....	79
Gambar IV.9. Lion Air dan Tim Melakukan Koordinasi.....	83
Gambar IV.10. Press Release Garuda Indonesia	111

ABSTRAK

Dalam penelitian berjudul “Bingkai Krisis JT610 dalam *Press Release* Lion Air pada *Website* Resmi www.lionair.co.id” ini peneliti membahas bagaimana sebuah krisis JT610 dibingkai oleh perusahaan melalui produknya yaitu *press release*. Dengan menggunakan analisis *framing* Entman sebagai pisau analisis, analisis kritis dengan berbagai data temuan melalui pemberitaan, serta analisis dengan model *Situational Crisis Communication* yang memperlihatkan strategi respon dan posisi perusahaan, peneliti dapat menemukan *frame* besar krisis JT610 dalam *press release* Lion Air.

Kata Kunci: *Framing Public Relations, Press Release, Krisis JT610, Analisis Framing Entman, Situational Crisis Communication*

ABSTRACT

In this research entitled “Framing Analysis of JT610 Crisis on the Lion Air’s Press Releases on the Official Website www.lionair.co.id” the researcher do research about how the JT610 crisis is framed by the company in its press releases. The researcher using Entman Framing Analysis Model, finding data and analyze it, and analyze using Situational Crisis Communication Model that reveal the response strategy used by Lion Air and its position, to find the big frame of JT610 crisis in the Lion Air’s press releases.

Keywords: Framing Public Relations, Press Release, Krisis JT610, Entman Framing Analysis, Situational Crisis Communication