

***CORPORATE APOLOGIA* DALAM MERESPON KRISIS
(Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam
Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online
Detik.com dan Kompas.com)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

AGATHA REYNE KHRISNA DEWANTI

NRP: 1423018091

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

***CORPORATE APOLOGIA* DALAM MERESPON KRISIS
(Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam
Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online
Detik.com dan Kompas.com)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun oleh:

AGATHA REYNE KHRISNA DEWANTI

NRP: 1423018091

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Agatha Reyne Khrisna Dewanti

NRP : 1423018091

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul CORPORATE APOLOGIA DALAM MERESPON KRISIS (Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online Detik.com dan Kompas.com)

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, 8 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,

A 2000 Rupiah postage stamp from Indonesia, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAL TEMPEL'. The stamp is partially obscured by a handwritten signature in blue ink.

Agatha Reyne Khrisna Dewanti

NRP. 1423018091

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

***CORPORATE APOLOGIA* DALAM MERESPON KRISIS**

(Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online Detik.com dan Kompas.com)

Oleh:


Agatha Reyne Khrisna Dewanti

NRP. 1423018091

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

Pembimbing I : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

NIDN. 0630077303

()

Pembimbing II : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0725058704

()

Surabaya, 8 Desember 2021

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Agatha Reyne Khrisna Dewanti

NRP : 1423018091

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Tahun Lulus : 2022

Dengan ini **SETUJU** Skripsi saya, dengan judul

CORPORATE APOLOGIA DALAM MERESPON KRISIS

(Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online Detik.com dan Kompas.com)

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 **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow rectangular meter stamp. The stamp contains the text 'REPUBLIK INDONESIA' at the top, a small emblem in the center, and 'METERAL TEMPEL' and 'BBFAJX5 12087655' at the bottom.

Agatha Reyne Khrisna Dewanti

NRP. 1423018091

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: 8 Desember 2021

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi

Dekan



Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom

NIDN. 0715108903

Dewan Penguji:

1. Ketua : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. (.....)
NIDN. 0719078401
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si (.....)
NIDN. 0630077303
3. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom (.....)
NIDN. 0702087602
4. Anggota : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIDN. 0725058704

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang luar biasa, selalu menyertai memberi kekuatan serta kesehatan pada peneliti dalam situasi suka maupun duka khususnya dalam proses pengerjaan Skripsi ini. Berkat kasih dan karunia-Nya, peneliti diberikan kelancaran dalam proses penyusunan Skripsi ini, mulai dari tahap proposal hingga Skripsi ini bisa disetujui dan diterima sebagai tambahan wawasan sivitas akademika UKWMS. Peneliti sangat bersyukur sudah sampai pada titik ini. Peneliti percaya bahwa ada kuasaNya yang selalu menyertai dan menopang. Melewati segala keterbatasan yang ada, penulis bersyukur karena dapat menyelesaikan Skripsi ditengah padatnya jadwal program masa studi 3,5 tahun dan tuntutan pekerjaan. Berkat seluruh dukungan yang ada, penulis mampu menyelesaikan hingga tahap akhir dengan baik berkat bantuan dan dukungan dari orang tua, dosen pembimbing serta teman-teman yang peneliti kasihi. Semoga dengan adanya Skripsi ini, dapat menjadi pembelajaran dan dapat menginspirasi para pembacanya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih dan penyertaan-Nya sehingga Agatha Reyne Khrisna Dewanti (Eyin/Eyon) mampu menyelesaikan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yaitu SKRIPSI. Meskipun ditengah situasi pandemi yang memiliki banyak keterbatasan namun peneliti bersyukur karena dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.

Penyusunan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan doa dan bantuan dari banyak pihak kepada penulis. Maka, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak dan Ibu serta Kakak dan Adik yang hingga di titik ini selalu setia memberikan semangat, dukungan dan restu doa sehingga penulis dapat menyelesaikan kewajiban dalam menulis laporan kerja praktik ini dengan maksimal.
2. Erliana Sowanda, Fashola Hidayat dan Novia Floriani (*Geng Nero*) sebagai teman seperjuangan sejak semester satu yang selalu setia menemani, memberikan semangat mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan inspirasi kepada penulis agar Skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Yuli Nugraheni dan Ibu Theresia Intan sebagai dosen pembimbing dalam proses penyusunan Skripsi ini karena telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mendampingi peneliti mulai dari awal hingga akhir penyusunan Skripsi ini dengan maksimal
4. Vania Ozora dan Benyamin Paskhalis sebagai teman seperjuangan analisis isi yang selalu sabar akan keluh kesah dan memberi semangat kepada peneliti tatkala peneliti merasa lelah dan kehilangan arah
5. Prasetyo Dwi, Kevin Bs dan Raja Dongan sebagai teman-teman *e-sport* yang selalu setia memberi semangat dan hiburan tatkala peneliti sedang merasa jenuh.
6. Brigita Jingga, Tiarasari, Goldianingtyas, Monica Vidia, Shalena Anggi, Raden Andrian, Bryan Martua, Lukas dan Elsando Dio sebagai sahabat

penulis yang selalu ada baik dalam suka dan duka selama proses pengerjaan proposal hingga Skripsi.

Sekali lagi penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada semua pihak yang sudah maupun belum disebutkan, telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga dengan adanya Skripsi ini dapat menambah wawasan dan mempersiapkan penulis dalam menghadapi dunia professional. Akhir kata, bila ada kesalahan dalam bentuk penulisan dan ucapan, penulis menyampaikan permohonan maaf. Terima kasih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	13
I.3 Tujuan Penelitian	13
I.4 Batasan Penelitian	13
I.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II.....	15
II.1 Penelitian Terdahulu	15
II.2 Kerangka Teori	21
II.2.1 Manajemen Krisis <i>Public Relations</i>	21
II.2.2 Corporate Apologia	22
II.2.3 Media Online	27
II.2.4 Analisis Isi	29
II.3 Nisbah Antar Konsep	31
II.4 Bagan Kerangka Konseptual	34
BAB III.....	35

III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
III.2 Metode	36
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian	36
III.4 Definisi Konseptual	37
III.5 Definisi Operasional	38
III.6 Populasi dan Sampel	43
III.7 Teknik Penarikan Sampel	43
III.8 Teknik Pengumpulan Data	44
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas	44
III.10 Teknik Analisis Data	45
BAB IV.....	47
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian	47
IV.1.1 Profil Media Online Detik.com	47
IV.1.2 Profil Media Online Kompas.com	49
IV.2 Uji Reliabilitas	51
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
IV.3.1 Apologi Penuh	57
IV.3.2 Apologi Parsial	58
IV.3.3 Deny Strategy	59
IV.3.4 Bolstering Strategy	63
IV.3.5 Re-definition Strategy	67
IV.3.5.2 Transenden	68
IV.3.5.3 Provokasi	69
IV.3.5.4 Itikad Baik	70
IV.3.5.5 Minimisasi	71
IV.3.5.6 Pemisahan	72
IV.3.6 Conciliation Strategy	73
IV.4 Corporate Apologia yang dilakukan oleh Antam	74
BAB V PENUTUP	77
V.1 Kesimpulan	77
V.2.1 Saran Akademis	78
V.2.2 Saran Praktis	78

V.2.3 Saran Sosial	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel I.1.1 Tabel Jumlah Berita Di 5 Media Online Teratas Tentang Kasus Antam Digugat....	10
Tabel IV.1 Hasil Uji Reliabilitas Peneliti (N1) dan Intercoder A (N2)	53
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas Peneliti (N1) dan Intercoder B (N2)	54
Tabel IV.3.1.1 Tabel Pemberitaan Apologi Penuh pada Detik.com dan Kompas.com.....	57
Tabel IV.3.2.1 Tabel Pemberitaan Apologi Parsial pada Detik.com dan Kompas.com.....	58
Tabel IV.3.3.1 Tabel Pemberitaan <i>Deny Strategy</i> pada Detik.com dan Kompas.com.....	59
Tabel IV.3.4.1 Tabel Pemberitaan <i>Bolstering Strategy</i> pada Detik.com dan Kompas.com	62
Tabel IV.3.5.1.1 Tabel Pemberitaan Diferensiasi pada Detik.com dan Kompas.com	65
Tabel IV.3.5.2.1 Tabel Pemberitaan Transenden pada Detik.com dan Kompas.com	66
Tabel IV.3.5.3.1 Tabel Pemberitaan Provokasi pada Detik.com dan Kompas.com.....	66
Tabel IV.3.5.4.1 Tabel Pemberitaan Itikad Baik pada Detik.com dan Kompas.com	67
Tabel IV.3.5.5.1 Tabel Pemberitaan Minimisasi pada Detik.com dan Kompas.com.....	68
Tabel IV.3.5.6.1 Tabel Pemberitaan Pemisahan pada Detik.com dan Kompas.com	69
Tabel IV.3.6.1 Tabel Pemberitaan <i>Conciliation Strategy</i> pada Detik.com dan Kompas.com	69
Tabel IV.4.1 Data Kategori Corporate Apologia oleh Antam	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1.1 Berita Antam yang dimuat pada Detik.com	7
Gambar II.1.2 Berita Antam yang dimuat pada Kompas.com	8
Gambar IV.1 Logo Detik.com.....	48
Gambar IV.2 Detik.com pada urutan satu <i>Referral Sites</i>	48
Gambar IV.3 Logo Kompas.com	49
Gambar IV.4 Kompas.com.com pada urutan kedua <i>Referral Sites</i>	50
Gambar IV.3.3.1 Pernyataan <i>Deny Strategy</i> Antam pada Detik.com	60
Gambar IV.3.3.2 Pernyataan <i>Deny Strategy</i> Antam pada Kompas.com	60
Gambar IV.3.3.3 Pemberitaan penurunan saham Antam dalam Detik.com	62
Gambar IV.3.4.1 Pernyataan <i>Bolstering Strategy</i> Antam pada Detik.com.....	63
Gambar IV.3.4.2 Pernyataan <i>Bolstering Strategy</i> Antam pada Kompas.com.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1.....	80
Lampiran.2.....	80
Lampiran.3.....	81
Lampiran.4.....	80
Lampiran.5.....	86

ABSTRAK

AGATHA REYNE KHRISNA DEWANTI. NRP. 1423018091. CORPORATE APOLOGIA DALAM MERESPON KRISIS (Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online Detik.com dan Kompas.com).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori *corporate apologia* dalam kasus tuntutan ganti rugi 1,1 ton emas oleh Budi Said kepada PT. Aneka Tambang (Antam). Penelitian ini menggunakan indikator dari dua jenis permintaan maaf Apologi Penuh dan Apologi Parsial, serta empat strategi apologia Deny, Bolstering, Re-definition (Diferensiasi, Transenden, Provokasi, Minimisasi, Pemisahan) dan Conciliation. Kasus yang dialami oleh Antam sebagai bentuk krisis. Humas sebagai unsur terpenting pada perusahaan dituntut untuk mengambil langkah yang cepat dan tepat dalam meresponnya. Analisis dalam penelitian ini yakni pada pemberitaan kasus tuntutan ganti rugi 1,1 ton emas kepada Antam pada media online Detik.com dan Kompas.com. Sampel pada penelitian ini sebanyak 23 pemberitaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini Analisis Isi guna menganalisis pesan pemberitaan menggunakan teori *corporate apologia*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Antam mengambil langkah *deny* dan *bolstering strategy*. Langkah *deny strategy* tersebut berupa bentuk penyangkalan terhadap segala tuduhan yang dilimpahkan pada Antam. *Bolstering strategy* juga menjadi salah satu strategi Antam untuk mengingatkan Kembali kepada publiknya tentang hal baik yang dilakukan selama melakukan transaksi jual beli emas Antam.

Kata kunci: Coporate Apologia, Krisis, PT. Aneka Tambang, Media Online, Detik.com, Kompas.com

ABSTRACT

AGATHA REYNE KHRISNA DEWANTI. NRP. 1423018091. CORPORATE APOLOGIA DALAM MERESPON KRISIS (Studi Deskriptif Analisis Isi PT. Aneka Tambang dalam Pemberitaan Tuntutan Ganti Rugi 1,1 Ton Emas di Media Online Detik.com dan Kompas.com).

This study aims to test the theory of *corporate apologia* in the case of a claim for compensation of 1.1 tons of gold by Budi Said to PT. Aneka Tambang (Antam). This study uses indicators of two types of apology Apologi Penuh dan Apologi Parsial, as well as four apologia strategies Deny, Bolstering, Re-definition (Diferensiasi, Transenden, Provokasi, Minimisasi, Pemisahan) and Conciliation. The case experienced by Antam is a form of crisis. Public relations as the most important element in the company is required to take quick and appropriate steps in responding to it. The analysis in this study is the reporting of cases of compensation claims for 1.1 tons of gold to Antam on the online media Detik.com and Kompas.com. The sample in this study were 23 reports. The method used in this research is Content Analysis to analyze the news message using the theory of *corporate apologia*. The results of this study indicate that Antam took the steps of *deny* and *bolstering strategy*. The *deny strategy* is in the form of denial of all the accusations that have been bestowed on Antam. The *bolstering strategy* is also one of Antam's strategies to remind the public about the good things done during Antam's gold buying and selling transactions.

Keyword: Coporate Apologia, Krisis, PT. Aneka Tambang, Media Online, Detik.com, Kompas.com