

**CITRA SAMSUNG DI MEDIA ONLINE PASCA KASUS
MELEDAKNYA GALAXY NOTE 7**

(Analisis Isi Citra Samsung dalam Pemberitaan Galaxy Note 7 di Portal Berita
Online Kompas.com, Detik.com dan Liputan6.com Periode 25 Agustus – 18
Oktober 2016)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)



Disusun oleh:

NASYA MEILIKA IKHTIARANY
(20120530044)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 16 Januari 2017
Tempat : Ruang Rapat Dosen Ilmu Komunikasi UMY
Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Penguji II

Dr. Muria Endah Sokowati, S.IP., M.Si..

Firly Annisa, S.IP, M.A.

Berdasar hasil uji dari tim penguji di atas, skripsi ini telah disahkan dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP, M.Sc.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nasya Meilika Ikhtiarany
Nomor Mahasiswa : 20120530044
Konsentrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"CITRA SAMSUNG DI MEDIA ONLINE PASCA KASUS MELEDAKNYA GALAXY NOTE 7"** (Analisis Isi Citra Samsung dalam Pemberitaan Galaxy Note 7 di Portal Berita Online Kompas.com, Detik.com dan Liputan6.com Periode 25 Agustus – 18 Oktober 2016) adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, April 2017

Nasya Meilika Ikhtiarany

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi S1 ini aku persembahkan untuk:

*Kedua Orang Tuaku Papah Imam Hanafi & Mamah Juwariyah
dan Adikku Avisena*

MOTTO

Oppa Doesn't Take Responsibility For Your Lives
(Nasya M.I)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk nomer 4 terbesar didunia. Dengan jumlah yang besar tersebut, ada puluhan perusahaan *smartphone* yang mencoba keberuntungan untuk masuk di pasar *smartphone* Indonesia. Berdasarkan data dari International Data Corporation (IDC), Samsung menduduki puncak penjualan *smartphone* pada penjualan di kuartla II/2016. Samsung merupakan vendor *smartphone* yang rajin mengeluarkan produk dengan teknologi dan inovasi-inovasi terbaru, salah satu produk dengan inovasi terbaru tersebut ialah Samsung Galaxy Note 7. Samsung Galaxy Note 7 banyak memperoleh pujian dari banyak pakar dan ahli *smartphone*, kehadirannya juga sudah dinantikan oleh masyarakat dunia. Hal ini terbukti dari penjualan Samsung Galaxy Note 7 di masa *PreOrder* yang selalu *sold out* di berbagai negara termasuk di Indonesia.

Beberapa hari setelah peluncuran produk, seorang pengguna Samsung Galaxy Note 7 menuliskan di media sosial bahwa Galaxy Note 7 miliknya meledak saat diisi ulang dayanya. Kemudian kejadian serupa juga terjadi kembali. Samsung.com/uk mencatat ada 35 kasus Samsung Galaxy Note 7 yang terbakar di beberpa negara per 1 September 2016. Tragedi meledaknya Samsung Galaxy Note 7 ini bahkan dijadikan bahan candaan di dunia maya yang dapat merusak citra Samsung. Kejadian ini tentu merupakan krisis perusahaan yang harus segera ditangani agar masalah yang ada tidak semakin membesar. Kejadian meledaknya Samsung Galaxy Note 7 tentu menarik perhatian dari media massa, termasuk media massa online. Tiga besar portal berita online di Indonesia yaitu detik.com, kompas.com dan liputan6.com turut memberitakan meledaknya Samsung Galxy Note 7. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana citra Samsung di tiga portal berita online tersebut pasca meledaknya Galaxy Note 7 dengan menggunakan metode analisis isi Citra Cooperat menurut M.F.Vos.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat kesehatan, rezeki dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Citra Samsung di Media Online Pasca Kasus Meledaknya Galaxy Note 7" (Analisis Isi Citra Samsung dalam Pemberitaan Galaxy Note 7 di Portal Berita Online Kompas.com, Detik.com dan Liputan6.com Periode 25 Agustus – 18 Oktober 2016) ini guna melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2017. Penulis juga tentu sadar bahwa karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat terbuka untuk berdiskusi dan berharap akan ada saran dan kritik yang bermanfaat agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis tentu tidak akan bisa berbuat apa-apa tanpa bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis hingga saat ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Imam Hanafi, SE dan Ibu Juwariyah atas dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan hingga saat ini.
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.Ip. M.Sc., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi UMY
4. Ibu Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas nasehat, arahan, bimbingan, saran dan kritik yang berguna bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Muria Endah Sokowati, S.SIP., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang bermanfaat kepada penulis.
6. Ibu Firly Annisa, S.SIP, M.A., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang begitu bermanfaat kepada penulis.
7. *Special thanks to* Muhammad Unggul Suci Anggoro untuk segala bantuan dan dukungannya *jeongmal gomapseumnida* dan sedulur-sedulur IDIOTA

(Naufa, Bagus, Rikha, Lintang, Helmi) terimakasih segala bentuk hiburan yang telah diberikan sehingga penulis tidak lupa bahagia saat menyelesaikan skripsi ini. Xixixi.

8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, sekali lagi penulis ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan semangat yang diberikan kepada penulis.

Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, meskipun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, April 2017

Nasya Meilika Ikhtiarany

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis	13
E. Kerangka Teori	13
1. Citra dan Reputasi Perusahaan	13
2. Opini Publik di Media dalam Public Relations.....	15
3. Krisis dalam Public Relations	18
4. Penelitian Sebelumnya	21

F. Kerangka Konsep	23
1. Definisi Konseptual	23
a. Analisis Isi	23
b. Citra	23
2. Definisi Oprasional	24
a. Citra Korporat	24
1. <i>Familiarity</i>	25
2. <i>Reference</i>	26
3. <i>Position</i>	26
4. <i>Characteristic</i>	26
5. <i>Value Assesment</i>	27
G. Metode Penelitian	27
1. Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
a. Data Primer	28
b. Data Sekunder	28
2. Populasi	29
3. Sampel	29
4. Unit Analisis	29
5. Kategorisasi	30
6. Analisis Data	31
a. Pengumpulan Data	32
b. Reduksi Data	32
c. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	32
d. Generalisasi	34
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	35
A. Samsung,” Raksasa Elektronik Korea”	35
B. <i>Product Recall</i> Galaxy Note 7	38
C. Media Massa dalam Krisis Perusahaan	41

BAB III PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	47
A. Citra Perusahaan	49
1. <i>Familiarity</i>	49
2. <i>Reference</i>	56
3. <i>Position</i>	62
4. <i>Characteristic</i>	67
5. <i>Value Assessment</i>	70
6. Citra	76
B. Uji Reliabilitas	92
BAB IV PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	3
Gambar 1.2	4
Gambar 2.1	42
Gambar 2.2	43
Gambar 2.3	46
Gambar 3.1	49
Gambar 3.2	80
Gambar 3.3	83
Gambar 3.4	84
Gambar 3.5	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.2.....	30
Tabel 3.1.....	94
Tabel 3.2.....	95
Tabel 3.3.....	96

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	51
Grafik 3.2	58
Grafik 3.3	68
Grafik 3.4	71
Grafik 3.5	72
Grafik 3.6	73
Grafik 3.7	75
Grafik 3.8	77