

## ABSTRAK

**Konsentrasi Public Relations**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Nasya Meilika Ikhtiarany (20120530076)**

**Dengan Judul Skripsi : “Citra Samsung di Media Online Pasca Kasus Meledaknya Galaxy Note 7” (Analisis Citra Samsung dalam Pemberitaan Galaxy Note 7 di Portal Berita Online Kompas.com, Detik.com dan Liputan6.com Periode 25 Agustus – 18 Oktober 2016)**

Tahun Skripsi : 2017 + 100 hal + 5 Tabel + 10 Gambar + 8 Grafik

Daftar Kepustakaan : 34 buku + 1 jurnal + 2 Skripsi + 32 Situs Daring

Persaingan merebutkan pasar *smartphone* di Indonesia sangat ketat, tak hanya satu atau dua vendor namun ada banyak vendor yang bersaing didalamnya. Samsung yang dikenal sebagai raksasa elektronik terkemuka di dunia menduduki puncak dalam penjualan *smartphone* di Indonesia pada tahun 2016. Sayangnya pada tahun 2016 pula salah satu produk terbaru andalan Samsung yaitu Galaxy Note 7 mengalami kegagalan. Sebuah krisis dapat mempengaruhi citra perusahaan di mata publiknya. Sifat media online yang *real time* dapat memperburuk kondisi tersebut. Oleh sebab itu dilakukan evaluasi citra perusahaan dalam pemberitaan di portal berita online, karena media massa memiliki kekuatan untuk membentuk opini publik. Penelitian mengevaluasi citra Samsung pasca meledaknya Galaxy note 7 dalam pemberitaan di portal berita online detik.com, kompas.com dan liputan6.com. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana media mencitrakan Samsung pasca meledaknya Galaxy Note 7 dengan metode analisis isi Citra Coorporat menurut M.F.Vos. Analisis isi berfokus pada pengamatan dan pengukuran isi komunikasi, mengkaji pesan-pesan media yang diberitakan mengenai suatu organisasi. Hasil dari penelitian ini adalah Samsung memperoleh citra positif di detik.com dengan nilai 125. Samsung memperoleh citra negatif di kompas.com dengan nilai -26 dan liputan6.com dengan nilai -4. Detik.com mencitrakan Samsung secara positif karena adanya kerjasama diantara keduanya saat peluncuran Galaxy Note 7 di Indonesia. Kompas.com dan liputan6.com mencitrakan negatif karena kedua portal berita ini banyak menuliskan pernyataan negatif mengenai Samsung. Namun reputasi Samsung masih dinilai baik oleh ketiga portal berita berita.

**Kata kunci** : Citra Korporat, Samsung Galaxy Note 7, Portal Berita Online

## **ABSTRACT**

**Majoring in Public Relations**

**Department of Communication Studies**

**Faculty of Social and Political**

**Muhammadiyah University of Yogyakarta**

**Nasya Meilika Ikhtiarany (20120530076)**

**Thesis Title : “Samsung’s Image after Crisis in Online Media” (Samsung’s Image Content Analysis on Galaxy Note 7’s News in Kompas.com, Detik.com and Liputan6.com, Period: August 25<sup>th</sup> – October 18<sup>th</sup> 2016)**

Year of Thesis : 2016 + 100 Pages + 5 Tables + 10 Pictures + 8 Charts

Bibliography : 34 Books + 1 Journal + 2 Theses + 32 Websites

Competition in dominating Indonesia’s Smartphone Market is so strict, those who compete on that is not just one or two vendors but many of smartphone industrial do. Samsung is known as giant electronical industry in the world. In 2016, Samsung was the first for smartphone sales in Indonesia. Unfortunately in the same year, one of Samsung best and latest product, Samsung Galaxy Note 7, was experiencing great failure. A crisis can absolutely affect corporate’s image on it’s customers eyes. Online media’s real time characteristic can make that issue becoming even worst than it should. Because of that, corporate’s image evaluation in online media portal must be done, because mass media have the power that can create public opinion. This research conducted to evaluate Samsung’s image after Galaxy Note 7 explosion that made into news in Indonesian online media portal such as Detik.com, Kompas.com, and Liputan6.com. The purpose of this research is to determine how online media creating Samsung’s image after the explosion of Samsung Galaxy Note 7. This research conducted with M. F. Vos’s corporate’s image content analysis method. Content analysis focus on observing and scaling communication’s content, by reviewing media’s messages about an organization that reported by the media. This research determined that Samsung got positive image from Detik.com’s news content, known by 125 points as the results of the analysis. Samsung got negative image in Kompas.com that seen from its -26 points, and Liputan6.com with -4 points. Detik.com imaged Samsung in a positive way because it was Samsung’s media partner when it launched Galaxy Note 7 in Indonesia. Kompas.com and Liputan6.com imaged Samsung in a negative way because both of them founded so many negative accident and statement from each of their source that related to Samsung Galaxy Note 7’s explosion.

**Keywords** : Corporate Image, Samsung Galaxy Note 7, Online Media Portal