



**OPINI PRO-KONTRA KHALAYAK PADA KONTEN
INSTAGRAM @PLAZAINDONESIA DALAM
PENANGANAN ISU MENGENAI PEMECATAN
SECURITY KARENA TUDUHAN MEMUKULI HEWAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI



DEFIANA YUNINGSIH 44222010083

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA
2026/2027**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Defiana Yuningsih

NIM : 44222010083

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Opini Pro-Kontra Khalayak Pada Konten Instagram @plazaIndonesia Dalam Penanganan Isu Mengenai Pemecatan Security Karena Tuduhan Memukuli Hewan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29 Januari 2026



Defiana Yuningsih

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Defiana Yuningsih

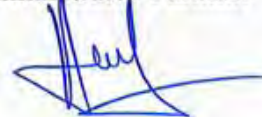
NIM : 44222010083

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Opini Pro-Kontra Khalayak Pada Konten Instagram @plazaindonesia Dalam Penanganan Isu Mengenai Pemecatan Security Karena Tuduhan Memukuli Hewan”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 30 Januari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 26%

Jakarta, 2 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Defiana Yuningsih
NIM : 44222010083
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Opini Pro-Kontra Khalayak Pada Konten Instagram
@plazaindonesia Dalam Penanganan Isu Mengenai
Pemecatan Security Karena Tuduhan Memukuli Hewan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 23 Januari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing



(Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)
0310016901/ 4442747648230152

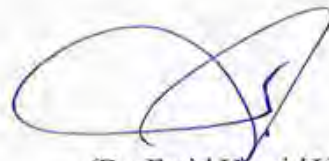
Jakarta, 29 Januari 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ketua Program Studi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana,
M.Si)
NIDN/NUPTK:0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella,
M.Si)
NIDN/NUPTK:0301117301

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Defiana Yuningsih

NIM 44222010083

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Opini Pro-Kontra Khalayak Pada Konten Instagram @plazaindonesia Dalam Penanganan Isu Mengenai Pemecatan Security Karena Tuduhan Memukuli Hewan

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/forman-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Januari 2026

Yang menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow rectangular official stamp. The stamp contains the text 'MERCUBUANA' at the top, 'KEMENTERIAN' in the middle, and 'TEMA PEL' at the bottom. Below the stamp, the text '3BBD4ANX254758722' is printed.

Defiana Yuningsih

ABSTRAK

Nama : Defiana Yuningsih
NIM : 44222010083
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Opini Pro-Kontra Khalayak Pada Konten Instagram @plazaindonesia dalam Penanganan Isu Mengenai Pemecatan Security Karena Tuduhan Memukuli Hewan
Pembimbing : Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

Penelitian dilakukan untuk menganalisis opini pro dan kontra khalayak terhadap konten klarifikasi penanganan krisis PR yang diunggah oleh akun Instagram @plazaindonesia terkait kasus pemecatan satpam karena tuduhan melakukan kekerasan terhadap hewan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana khalayak memaknai pesan klarifikasi yang disampaikan Plaza Indonesia serta bagaimana opini publik terbentuk dan berkembang di media sosial Instagram dalam situasi krisis.

Peneliti menggunakan teori opini publik yang menekankan pada arah opini khalayak, yaitu favourable (pro), unfavourable (kontra), dan netral. Serta konsep media monitoring sebagai kerangka pendukung untuk melihat kecenderungan sentimen dan pola respon publik. Media monitoring dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat temuan kualitatif dengan mengamati intensitas dan kecenderungan opini yang muncul.

Penelitian ini menggunakan paradigma postpositivisme dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis isi kualitatif terhadap komentar-komentar khalayak pada dua unggahan klarifikasi akun Instagram @plazaindonesia. Data primer diperoleh dari komentar warganet yang mengandung opini pro dan kontra, sedangkan data sekunder diperoleh melalui media monitoring untuk memperkuat dan melengkapi temuan kualitatif, serta studi literatur yang relevan. Keabsahan data dalam penelitian ini diperkuat melalui proses pengkategorian dan penafsiran data secara sistematis.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa opini khalayak terhadap konten klarifikasi Plaza Indonesia bersifat beragam. Pada klarifikasi pertama, mayoritas opini bersifat pro karena dianggap menunjukkan ketegasan dan kepedulian perusahaan terhadap isu kesejahteraan hewan. Namun, pada klarifikasi kedua, opini kontra lebih dominan karena khalayak menilai adanya ketidakkonsistenan dalam pengambilan keputusan dan komunikasi krisis yang dilakukan perusahaan. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi krisis di media sosial sangat memengaruhi pembentukan opini publik dan kepercayaan khalayak terhadap perusahaan.

Kata kunci: *Opini Publik, Analisis Isi Kualitatif, Media Monitoring, Komunikasi Krisis, Instagram.*

ABSTRACT

Name : Defiana Yuningsih
NIM : 44222010083
Study Program : Communication Sciene
Title : Public Opinion on Instagram Content @plazaindonesia in Handling a Issue Regarding the Dismissal of Security Guards Accused of Beating Animals
Conselor : Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

This study was conducted to analyze the public's pros and cons regarding the clarification content uploaded by the Instagram account @plazaindonesia regarding the dismissal of security guards accused of animal abuse. The purpose of this study was to understand how the public interpreted Plaza Indonesia's clarification message and how public opinion was formed and developed on Instagram in a crisis situation.

Researchers used public opinion theory that emphasizes the direction of public opinion, namely favorable (pro), unfavorable (contra), and neutral. And also used the concept of media monitoring as a supporting framework to observe sentiment trends and patterns of public response. Media monitoring in this study was used to reinforce qualitative findings by observing the intensity and trends of emerging opinions.

This study uses a postpositivism paradigm with a descriptive qualitative approach. The research method used is qualitative content analysis of public comments on two clarification posts on the Instagram account @plazaindonesia. Primary data was obtained from netizen comments containing pro and con opinions, while secondary data was obtained through media monitoring to reinforce and complement qualitative findings, as well as relevant literature studies. The validity of the data in this study was reinforced through a systematic process of data categorization and interpretation.

The results of this study show that public opinion regarding Plaza Indonesia's clarification content is diverse. In the first clarification, the majority of opinions were positive because it was considered to show the company's firmness and concern for animal welfare issues. However, in the second clarification, negative opinions were more dominant because the public perceived inconsistency in the company's decision-making and crisis communication. These findings show that crisis communication strategies on social media greatly influence the formation of public opinion and public trust in companies.

Keywords: Public Opinion, Qualitative Content Analysis, Media Monitoring, Crisis Communication, Instagram.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Atas segala pertolongan dan kasih sayang-Nya, Peneliti dapat melakukan penelitian untuk kemudian Menyusun Laporan Skripsi ini yang dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi dengan judul “*Opini Pro-Kontra Khalayak Pada Konten Instagram @plazaindonesia Dalam Penanganan Isu Mengenai Pemecatan Security Karena Tuduhan Memukuli Hewan*” Dalam penyusunan Laporan Skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengalaman dan pengetahuan peneliti yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi terciptanya Laporan Skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang. Penelitian ini merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dengan peminatan Public Relation

Adapun selama pembuatan Laporan Skripsi ini peneliti juga mendapatkan banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Prof. Nurhayani Saragih Dr. M,Si yang telah bersedia menjadi Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini yang mana telah banyak membimbing, mengajarkan dan memberikan motivasi, memberikan saran dan arahan serta dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

5. Ibu Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.SI selaku dewan penguji saat seminar proposal. Ibu Dr.Elly Yuliawati, M.si sebagai ketua penguji dan Bapak Gufroni Sakaril S.Sos.,M.M sebagai penguji ahli. Terima Kasih atas masukan perbaikan yang berharga dalam melengkapi Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Public Relations Fakulta Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana atas ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Kepada kedua orang tua penulis, yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Doa yang tak pernah terpututus, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan yang selalu diberikan menjadi alasan utama penulis untuk terus bertahan.
10. Teruntuk sahabat penulis, Chal, Fifin, Nayang yang senantiasa hadir sebagai tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa, dan dukungan tanpa syarat. Kebersamaan, doa, serta dorongan yang diberikan menjadi penguat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh teman - teman perkuliahan penulis yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi kehadiran kalian sangat berarti.
12. Seluruh informan penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya sebagai narasumber dalam Tugas Akhir yang disusun oleh peneliti.
13. Terakhir, untuk saya sendiri, Defiana Yuningsih. Terima kasih sudah kuat sejauh ini, terima kasih tidak menyerah, berusaha dengan keras membanggakan diri sendiri, terima kasih telah berani melangkah dan percaya proses meski tidak mudah.

Jakarta, Mei 2024

Defiana Yuningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Public Relation.....	23
2.2.2 Opini Publik.....	26
2.2.3 Media Sosial Instagram.....	29
2.2.4 Media Monitoring.....	32
2.2.5 Isu Publik.....	33
2.2.6 Krisis Public Relations.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.4 Unit Analisis.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	45

3.6	Teknik Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.2	Hasil Penelitian.....	49
4.2.1	Tema Komentar Klarifikasi 1.....	51
4.2.2	Tema Komentar Klarifikasi 2.....	64
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian Opini Pro dan Kontra Pada Konten Klarifikasi @plazaIndonesia.....	81
BAB V PENUTUPAN.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
5.2.1	Saran Akademis.....	91
5.2.2	Saran Praktis.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Unit Analisis.....	41
Tabel 4.1 Kriteria/Tema Komentar Klarifikasi 1.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unggahan di Media Sosial Dugaan Tindakan Terhadap Anjing di Plaza Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Klarifikasi Pertama Pihak Plaza Indonesia Terkait Dugaan Tindak Kekerasan Terhadap Anjing.....	3
Gambar 1.3 Ccntoh Komentar Pro Followers Plaza Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Klarifikasi Kedua Pihak Plaza Indonesia Terkait Dugaan Tindak Kekerasan Terhadap Anjing.....	5
Gambar 1.5 Contoh Komentar Kontra Followers Plaza Indonesia.....	6
Gambar 1.6 Data Pengguna Media Sosial Terbanyak di Indonesia.....	7
Gambar 4.1 contoh opini pro.....	51
Gambar 4.2 contoh opini pro.....	52
Gambar 4.3 contoh opini pro.....	52
Gambar 4.4 contoh opini pro.....	52
Gambar 4.5 contoh opini pro.....	53
Gambar 4.6 contoh opini pro.....	54
Gambar 4.7 contoh opini pro.....	54
Gambar 4.8 contoh opini pro.....	55
Gambar 4.9 contoh opini pro.....	55
Gambar 4.10 contoh opini pro.....	55
Gambar 4.11 contoh opini pro.....	56
Gambar 4.12 contoh opini pro.....	56
Gambar 4.13 contoh opini pro.....	57
Gambar 4.14 contoh opini pro.....	57
Gambar 4.15 contoh opini pro.....	58
Gambar 4.16 contoh opini kontra.....	58
Gambar 4.17 contoh opini kontra.....	59
Gambar 4.18 contoh opini kontra.....	59
Gambar 4.19 contoh opini kontra.....	59
Gambar 4.20 contoh opini kontra.....	60

Gambar 4.21 contoh opini kontra.....	61
Gambar 4.22 contoh opini kontra.....	61
Gambar 4.23 contoh opini kontra.....	61
Gambar 4.24 contoh opini kontra.....	62
Gambar 4.25 contoh opini kontra.....	62
Gambar 4.26 contoh opini kontra.....	63
Gambar 4.27 contoh opini kontra.....	63
Gambar 4.28 contoh opini kontra.....	63
Gambar 4.29 contoh opini kontra.....	64
Gambar 4.30 contoh opini kontra.....	64
Gambar 4.31 contoh opini pro.....	65
Gambar 4.32 contoh opini pro.....	65
Gambar 4.33 contoh opini pro.....	66
Gambar 4.34 contoh opini pro.....	66
Gambar 4.35 contoh opini pro.....	66
Gambar 4.36 contoh opini pro.....	67
Gambar 4.37 contoh opini pro.....	67
Gambar 4.38 contoh opini pro.....	68
Gambar 4.39 contoh opini pro.....	68
Gambar 4.40 contoh opini pro.....	69
Gambar 4.41 contoh opini pro.....	70
Gambar 4.42 contoh opini pro.....	70
Gambar 4.43 contoh opini pro.....	71
Gambar 4.44 contoh opini pro.....	71
Gambar 4.45 contoh opini pro.....	71
Gambar 4.46 contoh opini kontra.....	72
Gambar 4.47 contoh opini kontra.....	73
Gambar 4.48 contoh opini kontra.....	73
Gambar 4.49 contoh opini kontra.....	73
Gambar 4.50 contoh opini kontra.....	74
Gambar 4.51 contoh opini kontra.....	75
Gambar 4.52 contoh opini kontra.....	75

Gambar 4.53 contoh opini kontra.....	76
Gambar 4.54 contoh opini kontra.....	76
Gambar 4.55 contoh opini kontra.....	76
Gambar 4.56 contoh opini kontra.....	77
Gambar 4.57 contoh opini kontra.....	77
Gambar 4.58 contoh opini kontra.....	78
Gambar 4.59 contoh opini kontra.....	78
Gambar 4.60 contoh opini kontra.....	79

