



**OPINI PUBLIK TERHADAP KASUS SURAT KEBERATAN EIGER
DI MEDIA SOSIAL TWITTER**

**(Analisis Isi Komentar Twitter @duniadian Periode 28-29 Januari
2021)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Chindy Yustika Juliani

44217110123

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

i

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Chindy Yustika Juliani

NIM :44217110123

Program Studi :Public Relations

Judul Laporan Skripsi :OPINI PUBLIK TERHADAP KASUS SURAT
KEBERATAN EIGER DI MEDIA SOSIAL TWITTER
(Analisis Isi Kolom Komentar @duniadian Periode 28-29
Januari 2021)

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, 09 September 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Chindy Yustika Juliani

HALAMAN PENGESAHAN 1 PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Chindy Yustika Juliani
NIM : 44217110123
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : OPINI PUBLIK TERHADAP KASUS SURAT
KEBERATAN EIGER DI MEDIA SOSIAL TWITTER
(Analisis Isi Kolom Komentar @duniadian Periode 28-29
Januari 2021)

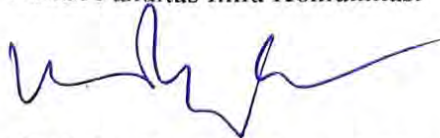
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Novi Erlita, S. Sos, MA ()
NIDN : 0309118502
Ketua Penguji : Anindita, M.IKom ()
NIDN : 0306018903
Penguji Ahli : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom ()
NIDN : 8834360018

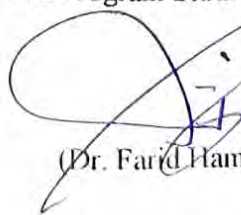
Jakarta, 09 September 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

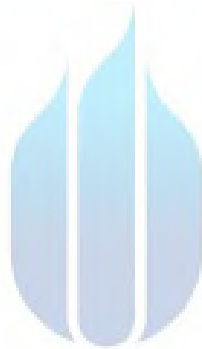
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Opini Publik Terhadap Kasus Surat Keberatan Eiger di Media Sosial Twitter” (Analisis isi komentar Twitter @duniadian periode 28-29 Januari 2021).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta. Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan dan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Novi Erlita, S. Sos, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan sangat sabar membimbing dan mengingatkan serta mendorong peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas dan Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Anindita, S.Pd., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi 2 Universitas Mercu Buana..
5. Seluruh dosen Program Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada peneliti.
6. Ibu Novia selaku staff Tata Usaha Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Kepada kedua orang tua, Ayahanda Yuswanto dan Ibunda Dewi, adik-adik dan kakak-kakak tercinta. Terima kasih sudah selalu ada dan memberikan semangat serta kasih sayang yang melimpah untuk peneliti sehingga memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada sahabat terbaik peneliti, Wulan, yang telah banyak membantu dan kehadirannya selalu ada.
9. Nanda Pertiwi dan Rista Annisa Rachma sebagai *Coder I* dan *Coder II* yang senantiasa turut membantu peneliti dalam menyelesaikan proses skripsi ini.
10. Terima kasih kepada rekan-rekan Indivara Sejahtera Sukses Makmur yang telah memberikan banyak dukungan dan membantu peneliti untuk magang sekaligus menjadi karyawan disana.
11. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi terima kasih telah menjadi bagian dari semangat menyelesaikan skripsi ini, terutama untuk sahabat-sahabat sejak awal kuliah, yaitu Sonya, Tasya, dan Kholifah.



Jakarta, 01 November 2022

Peneliti

Chindy Yustika Juliani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama :Chindy Yustika Juliani
NIM :44217110123
Program Studi :Public Relations
Judul Laporan Skripsi :OPINI PUBLIK TERHADAP KASUS SURAT
KEBERATAN EIGER DI MEDIA SOSIAL TWITTER
(Analisis Isi Kolom Komentar @duniadian Periode 28-29
Januari 2021)

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/format-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.

MERCU BUANA

Jakarta, 09 September 2023



Chindy Yustika Juliani

ABSTRAK

Nama :Chindy Yustika Juliani
NIM :44217110123
Program Studi :Public Relations
Judul Laporan Skripsi :OPINI PUBLIK TERHADAP KASUS SURAT KEBERATAN EIGER DI MEDIA SOSIAL TWITTER (Analisis Isi Kolom Komentar @duniadian periode 28-29 Januari 2021)
Pembimbing :Novi Erlita , S.Sos, M.A

PT Eigerindo Multi Produk Industri (MPI) atau yang lebih dikenal dengan nama Eiger sedang viral, kata kunci Eiger menjadi salah satu diantara daftar *trending topic* di media sosial Twitter. Hal ini terjadi karena terdapat salah satu pengguna Twitter menuliskan keluh kesahnya terhadap surat keberatan yang ia terima dari Eiger.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis opini positif, negatif, dan netral mengenai isi komentar tentang kasus surat keberatan Eiger di media sosial Twitter periode 28-29 Januari 2021. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode yang digunakan peneliti adalah analisis isi kuantitatif.

Hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa opini negatif menjadi opini yang paling dominan diantara opini positif dan opini netral. Opini negatif memperoleh hasil sebanyak 56 komentar, sedangkan opini netral sebanyak 33 komentar, dan yang terakhir opini positif menjadi opini yang paling sedikit muncul di kolom komentar sebanyak 11 komentar.

Kata kunci: *Public Relations*, Opini Publik, Citra, Twitter

ABSTRACT

Name :Chindy Yustika Juliani
NIM :44217110123
Study Program :Public Relations
Title Internship Report :OPINI PUBLIK TERHADAP KASUS SURAT KEBERATAN EIGER DI MEDIA SOSIAL TWITTER (Analisis Isi Kolom Komentar @duniadian periode 28-29 Januari 2021)
Counsellor :Novi Erlita , S.Sos, M.A

PT Eigerindo Multi Produk Industri (MPI) or better known as Eiger is currently viral, the keyword Eiger is one of the list of trending topics on social media Twitter. This happened because a Twitter user wrote his complaint about the objection letter he received from Eiger.

This study aims to analyze positive, negative and neutral opinions regarding the contents of comments about the Eiger objection letter case on Twitter social media for the period January 28-29 2021. This type of research uses a quantitative method with a descriptive research type. The method used by researchers is quantitative content analysis.

The results of the research and data analysis that has been carried out show that negative opinions are the most dominant opinion between positive opinions and neutral opinions. The negative opinion resulted in 56 comments, while the neutral opinion resulted in 33 comments, and the last positive opinion was the opinion that appeared the least in the comments column with 11 comments.

Keywords: Public Relations, Public Opinion, Image, Twitter

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Pustaka	16
2.2.1 Komunikasi	16
2.2.2 Public Relations (PR).....	17
2.2.3 Citra.....	25
2.2.4 Krisis	30
2.2.5 Media Baru (<i>New Media</i>).....	38
2.2.6 Internet dan Media Sosial.....	41
2.2.7 Opini Publik	44
BAB III.....	48
METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Paradigma Penelitian	48
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.3 Unit Analisis.....	49
3.4 Kategorisasi Konsep.....	49

3.5	Populasi dan Sampel.....	51
3.5.1	Populasi.....	51
3.5.2	Sampel.....	51
3.6	Teknik Penarikan Sampel.....	52
3.7	Teknik Pengumpulan Data	53
3.8	Teknik Analisis Data	53
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1	Profil @duniadian	55
4.1.2	Perkembangan Kasus	56
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.3	Pembahasan	66
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

