

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

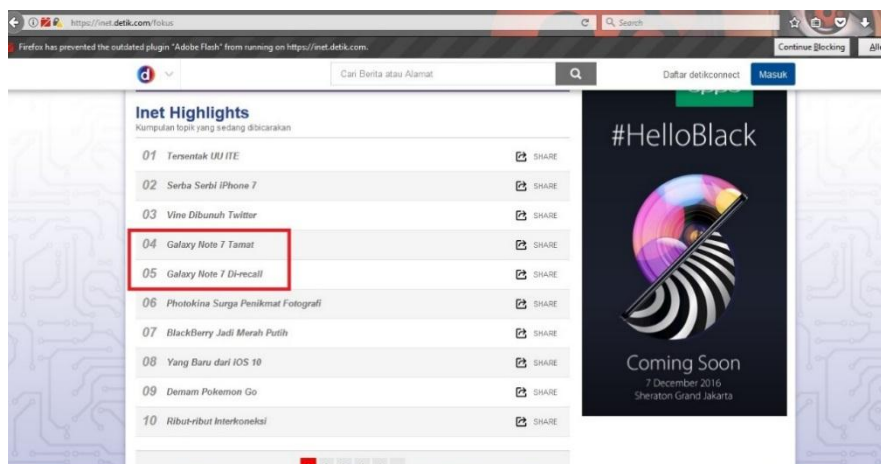
Krisis merupakan titik balik kehidupan sebuah perusahaan yang berdampak positif ataupun negatif tergantung bagaimana perusahaan tersebut menanganinya. Sehingga segala tindakan serta keputusan yang diambil oleh perusahaan saat krisis terjadi, akan menentukan bagaimana publik mencitrakan perusahaan tersebut. Dari situlah kemudian akan diketahui bagaimana reputasi serta kredibilitas perusahaan tersebut dimata publiknya (Wijaya, 2013:154-165). Samsung merupakan salah satu raksasa perusahaan teknologi di dunia yang pada 2 Agustus silam meluncurkan produk *smartphone* terbarunya Galaxy Note 7. Samsung Galaxy Note 7 yang mengusung teknologi terbaru langsung mendapat pujian dari berbagai pihak dan diklaim sebagai pesaing terberat dari Iphone7 ponsel keluaran Apple yang baru saja diluncurkan.

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data dan membahas dengan metode distribusi frekuensi dan uji reliabilitas. Dengan mengacu pada definisi oprasional yang telah ditetapkan dapat diukur bagaimana nilai citra di tiga portal berita online dan dilakukan tes uji reliabilitas dengan menggunakan rumus holsti untuk menentukan kelayakan definisi oprasional unit analisis. Objek yang diteliti adalah pemberitaan mengenai meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di detik.com, kompas.com, dan liputan6.com. Kemudian peneliti akan mengaitkan pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7 dengan teori yang ada di Bab I, sehingga dapat

diketahui bagaimana citra Samsung (pasca krisis) yang dibentuk oleh media berdasarkan kategorisasi yang telah ditentukan.

Jumlah keseluruhan berita yang diteliti adalah 233 berita dengan rincian 105 berita di detik.com, 67 berita di kompas.com dan 61 berita di liputan6.com. Pemberitaan mengenai meledaknya Samsung Galaxy Note 7 cukup menarik perhatian dari ketiga portal berita online tersebut. Pasalnya, ketiga portal berita online tersebut memasukan berita meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di kolom fokus berita seperti di kompas.com berita meledaknya Samsung Galaxy Note 7 ada di indeks berita dalam topik pilihan, di detik.com masuk dalam Inet Highlights (kumpulan topik yang sedang dibicarakan), kemudian di liputan6.com berita meledaknya Samsung Galaxy Note 7 menjadi artikel terpopuler di kanal Tekno Liputan6.com.

Gambar 3.1  
Pemberitaan mengenai Samsung Galaxy Note 7 yang masuk dalam Inet Highlights Detik.com



Sumber: detik.com/ (diakses 29 November 2016 pukul 13.36)

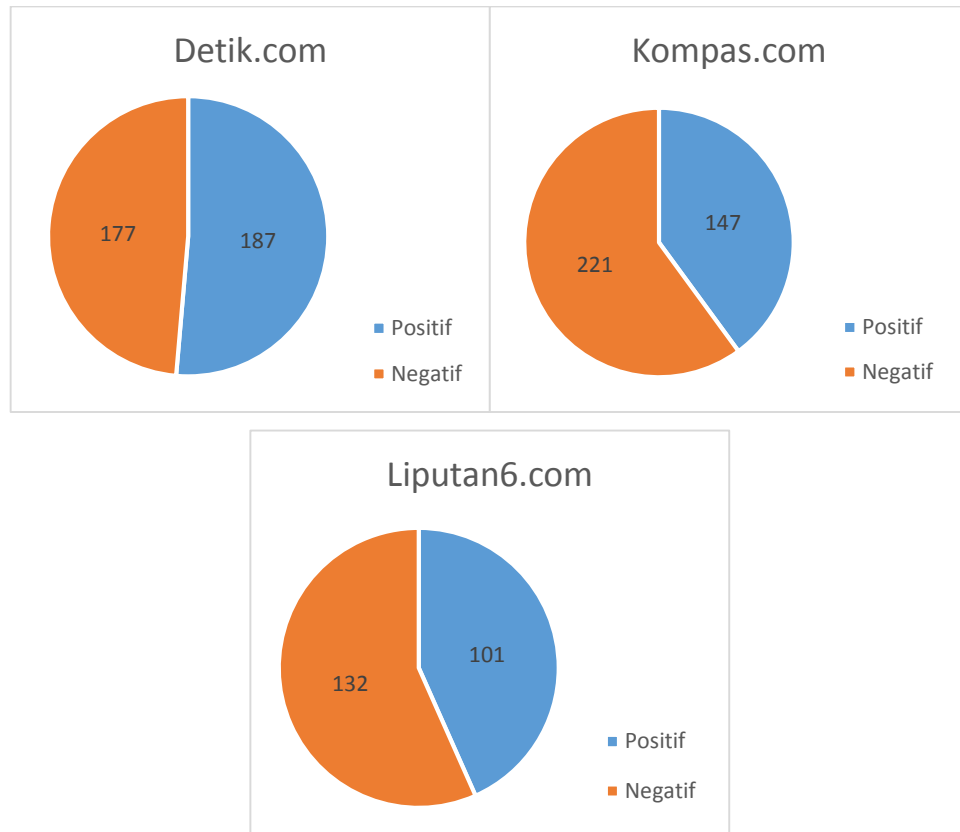
## A. Citra Perusahaan

### 1. *Familiarity*

*Familiarity* mengarah kepada pengenalan publik mengenai organisasi, baik tentang produk-produk dari organisasi, layanan, kebijakan yang diambil oleh organisasi, penyebutan prestasi perusahaan, penyebutan kegiatan organisasi oleh media massa. Jika terdapat pernyataan mengenai kelima komponen di atas bernada positif maka kata ganti tersebut bernilai positif. Jika terdapat pernyataan mengenai kelima komponen di atas bernada negatif maka kata ganti tersebut bernilai negatif.

Jumlah seluruh pernyataan *familiarity* yang telah disetujui kedua pengkoding di ketiga portal berita online adalah 965 pernyataan. Kategori *familiarity* merupakan kategori dengan data yang paling banyak ditemukan peneliti. Pernyataan yang termasuk *familiarity* di detik.com berjumlah 364 pernyataan, terdiri dari 187 *familiarity* positif dan 177 *familiarity* negatif. Pernyataan yang termasuk *familiarity* di kompas.com berjumlah 368 pernyataan yang terdiri dari 147 *familiarity* positif dan 221 *familiarity* negatif. *Familiarity* yang ditemukan di liputan6.com berjumlah 233 pernyataan yang terdiri dari 101 *familiarity* positif dan 132 *familiarity* negatif.

**Grafik 3.1**  
**Grafik Familiarity**



(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

Pada kategori ini, dua dari tiga portal berita online yang diteliti memberikan nilai lebih besar pada pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7. Jumlah *familiarity* positif di liputan6.com dan kompas.com lebih sedikit dibanding *familiarity* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa liputan6.com dan kompas.com banyak menulis mengenai hal-hal negatif mengenai krisis yang dialami Samsung. Sedangkan di detik.com jumlah *familiarity* positif lebih besar dari jumlah *familiarity* negatif, namun dengan selisih angka yang tidak banyak.

Jumlah pernyataan *familiarity* secara tidak langsung dapat memengaruhi pembentukan citra perusahaan. Elemen *familiarity* ini merupakan penjelasan mengenai sebuah perusahaan bisa bersifat positif dan negatif. Elemen *familiarity* positif mengenai perusahaan elektronik Samsung yaitu seperti apa dan bagaimana keunggulan produk Samsung Galaxy Note 7 dan komponen yang mereka miliki, bagaimana Samsung memberikan layanan kepada konsumen yang telah membeli Samsung Galaxy Note 7 dalam hal ini adalah layanan penukaran dan penarikan produk Samsung Galaxy Note 7 dan kompensasi yang diberikan kepada konsumen atau pembeli Samsung Galaxy Note 7, pencapaian apa saja yang telah dicapai oleh Samsung saat diterpa krisis, kebijakan apa yang diambil oleh Samsung untuk menangani krisis dan bagaimana Samsung memperlakukan karyawannya di saat krisis.

Elemen *familiarity* negatif mengenai perusahaan elektronik Samsung yaitu gagalnya produk Samsung Galaxy Note 7, terlambatnya layanan penukaran dan penarikan produk Galaxy Note 7 yang dilakukan Samsung kepada konsumen atau pembeli Galaxy Note 7, kerugian yang dialami Samsung dan sejumlah larangan membawa Galaxy Note 7 dalam penerbangan, dan mengenai kekhawatiran para karyawan Samsung serta pemasok komponen Galaxy Note 7.

Contoh pernyataan *familiarity* yang ada di ketiga portal berita diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Detik

- Familiarity Positif
  - Galaxy Note 7 tampil revolusioner lewat pemindai iris yang diusungnya
  - Galaxy Note 7 juga menggunakan komponen pemindai iris yang sama, namun tentu saja keduanya merupakan bikinan Samsung sendiri.
  - Penjualan Galaxy Note 7 diklaim mendapat respons positif
  - Penjualan Galaxy Note 7 disebut-sebut bisa melebihi pendahulunya, dengan pertimbangan, ada banyak pengembangan signifikan yang menarik minat konsumen
  - Demi kepuasan dan kenyamanan pelanggan, mereka akan mengganti semua handset Note 7 yang sudah terjual dengan yang baru, kapanpun tanggal pembeliannya
  - Saat ini, Samsung diperkirakan sudah menjual sekitar 2,5 juta unit Note 7 karena perangkat itu memang laris manis di seluruh dunia sebelum isu baterai terjadi.
  - Bahkan di Indonesia, stok awal Galaxy Note 7 yang disiapkan Samsung ludes hanya dalam waktu tiga hari.
  - Penjualan Galaxy Note 7 disebut-sebut bisa melebihi pendahulunya, dengan pertimbangan, ada banyak pengembangan signifikan yang menarik minat konsumen.
  - Ya, seperti diketahui water resistant merupakan salah satu fitur unggulan yang diusung Galaxy Note 7
  - Layarnya tidak retak atau pecah sama sekali. Begitu pula dengan kondisi mesin yang masih bisa dinyalakan setelah ponsel dikeringkan.
- Familiarity Negatif
  - Tertundanya pengapalan Galaxy Note 7 mempengaruhi performa divisi mobile Samsung dalam dua pekan terakhir
  - Samsung resmi mengumumkan bakal melakukan *recall* atau penarikan kembali Galaxy Note 7 di seluruh dunia.
  - Investigasi Samsung mengungkap bahwa penyebab terjadinya kebakaran adalah karena ada isu teknis di sel baterai Note 7.
  - Hal itu dilakukan setelah beberapa handset premium terbarunya itu dilaporkan mengalami *overheat* (panas berlebih) saat sedang diisi ulang.
  - Penjualan Note 7 juga dihentikan untuk sementara
  - *Recall* Galaxy Note 7 ini menghambat momentum Samsung, yang sedang berada di puncak berkat sukses Galaxy S7

- Aturan FAA itu melarang penumpang membawa Galaxy Note 7 ke dalam kabin pesawat, atau menyimpannya di dalam koper yang dimasukkan ke bagasi.
- Banyak yang melaporkan terbakarnya phablet Samsung itu ketika diisi dayanya. Tercatat sudah ada lebih dari 35 laporan terbakarnya Galaxy Note 7 yang diterima Samsung
- Saham Samsung Electronics jatuh hingga nyaris 7% ke titik terendahnya dalam 2 bulan.
- Gara-gara saham anjlok, nilai kapitalisasi pasar Samsung pun menyusut. Sebanyak US\$ 14,3 miliar (Rp 185,9 triliun) lenyap hanya dalam beberapa hari.

b. Kompas

- Familiarity Positif

- Perangkat tersebut menarik minat tinggi di seluruh dunia sehingga Samsung terpaksa melakukan penyesuaian jadwal ketersediaan di sejumlah negara lain di luar Indonesia, antara lain di wilayah Asia dan Eropa.
- Di Indonesia, Galaxy Note 7 yang dijual seharga Rp 10.777.000 (versi 64 GB) semasa *pre-order* ludes dalam waktu tiga hari semenjak pemesanan dibuka pada 5 Agustus lalu.
- Samsung akan menarik kembali seluruh Galaxy Note 7 baik dari pasar maupun yang sudah diterima konsumen dan menggantinya dengan unit yang baru.
- Samsung melakukan inspeksi menyeluruh dengan para penyuplainya untuk mengidentifikasi, apakah ada baterai-baterai lain yang terkena imbasnya yang beredar di pasar.
- Bagi konsumen yang telah memiliki Galaxy Note 7, Samsung akan menggantinya dengan unit yang baru dalam beberapa minggu ke depan.
- Di Korea Selatan saja, sebanyak 400.000 unit telah terjual semenjak peluncurannya pada 19 Agustus lalu.
- Sebagai bentuk tanggung jawab, selain mengembalikan penuh biaya *pre-order* (*refund*) yang telah dikeluarkan konsumen, Samsung juga menyiapkan ganti rugi/kompensasi bagi pelanggan yang telah memesan Galaxy Note 7.
- Untuk diketahui, di Indonesia, Galaxy Note 7 yang dijual seharga Rp 10.777.000 (versi 64 GB) itu ludes dipesan dalam waktu tiga hari semenjak sesi pemesanan dibuka pada 5 Agustus lalu.
- Kedua, setelah beberapa kali menerima cobaan, Samsung toh mampu kembali menapaki kejayaan. Hal tersebut membuktikan mental kokoh vendor tersebut.

- Familiarity Negatif

- Ponsel tersebut terlihat gosong dan sebagian besar *casing* belakangnya meleleh.
- Pemesan Galaxy Note 7 di Indonesia yang telah melakukan *pre-order* pada tanggal 5 Agustus hingga 21 Agustus harus menunggu lebih lama sebelum mendapatkan *smartphone* teranyar dari Samsung itu.
- Pekan lalu, kantor pusat Samsung di Korea Selatan memang pernah menyebutkan bahwa peluncuran Galaxy Note 7 bakal diundur di beberapa wilayah, termasuk Asia dan Eropa.
- Samsung rupanya kesulitan memenuhi animo konsumen yang jauh melebihi perkiraan.
- Kurang dari seminggu, insiden terbakarnya Galaxy Note 7 kembali terjadi di Cina.
- Sama seperti sebelumnya, kejadian ini terjadi saat *phablet* yang baru saja diluncurkan Samsung tersebut terbakar saat sedang *di-charge* atau diisi ulang daya baterainya.
- Foto itu memperlihatkan perangkat Galaxy Note 7 yang hangus terbakar di salah satu sisinya.
- Samsung telah mengumumkan penundaan pengiriman Galaxy Note 7 di wilayah Eropa dan Asia, termasuk Indonesia. Galaxy Note 7 awalnya dipatok pada 1 September sudah bisa diterima para pemesan awal di Indonesia. Kemudian diumumkan tertunda hingga 17 September.
- Sebanyak 2,5 juta unit Samsung Galaxy Note 7 ditarik dari pasaran (*recall*) karena masalah pada baterai.

c. Liputan6.com

- Familiarity Positif

- Beberapa waktu lalu, raksasa teknologi Korea Selatan Samsung mengonfirmasi kehadiran Samsung Galaxy Note 7 dengan varian RAM 6GB dan ruang penyimpanan internal 128GB.
- Tentunya ini menjadi gebrakan baru bagi Samsung, sebab Galaxy Note 7 menjadi *smartphone* pertama Samsung yang memiliki RAM 6GB
- Galaxy Note 7 menuai sukses dengan tingginya minat saat peluncurannya dan berhasil memecahkan rekor di Korea Selatan, yang mengakibatkan peluncuran internasional tertunda di sejumlah pasar karena terbatasnya pasokan produk.



- Untuk mengatasinya, Samsung dilaporkan sedang memikirkan strategi baru untuk membuat Galaxy Note 7 kembali diminati, yakni menghadirkan varian warna yang tak dihadirkan di pasar-pasar tertentu.
  - Mengingat maraknya kasus soal baterai Galaxy Note 7 yang terjadi belakangan ini, Samsung akhirnya mengantisipasi hal tersebut dengan memproduksi perangkat Galaxy Note 7 terbaru yang mana dilengkapi kode khusus.
  - Perusahaan pun melakukan penarikan sementara terhadap Galaxy Note 7 yang beredar di pasaran untuk memastikan keamanan penggunaannya.
  - Samsung juga menyediakan laman *web* yang memungkinkan konsumen mengecek IMEI ponsel untuk melihat apakah produk tersebut termasuk yang di-*recall* oleh perusahaan.
  - Selain itu, Samsung juga mengumumkan *update software* untuk Note 7 yang baru melalui kemitraan dengan para operator.
  - *Smartphone* berlayar 5,7 inci ini membawa beberapa peningkatan dari versi sebelumnya, Galaxy Note 5.
  - Menariknya lagi, salah satu fitur anyar Galaxy Note 7 adalah teknologi pemindai iris mata (*iris scanner*) untuk membuka perangkat dan memaksimalkan keamanan data pribadi.
- Familiarity Negatif
    - Pasalnya, Samsung tengah menghadapi masalah yang membuat penjualan perangkat tersebut terganggu.
    - Setelah dilaporkan menghentikan sementara distribusi Galaxy Note 7, kini *phablet* tersebut terancam ditarik dari pasaran. Pasalnya, Samsung dilaporkan menemukan ada masalah pada baterai *phablet* terbaru itu. (-
    - Sebelum laporan penarikan unit ini, Samsung dikabarkan menghentikan sementara distribusi Galaxy Note 7 ke tiga operator besar di Korsel yaitu SK Telecom, KT dan, LG Uplus.
    - Samsung resmi menghentikan penjualan dan menarik (*recall*) Galaxy Note 7 dari pasaran menyusul banyaknya laporan keluhan terhadap kualitas baterainya.
    - Artinya, perusahaan sekaligus menghentikan program pemesanan (*pre-order*) *phablet* tersebut.
    - Pada 1 September lalu, ada 35 laporan yang diterima Samsung terkait masalah pada baterai.
    - Samsung kini menjadi sorotan publik. *Phablet* terbarunya-- Galaxy Note 7 --yang seharusnya bisa menjadi rival berat iPhone

- 7, terpaksa ditarik (*recall*) dari pasaran akibat banyaknya laporan keluhan terhadap baterainya.
- Saham Samsung anjlok 11 persen sejak Jumat pekan lalu usai regulator Amerika Serikat (AS) ikuti perseroan, juga memberikan peringatan soal produk Galaxy Note 7 yang berisiko kebakaran.
  - Penarikan Samsung Galaxy Note 7 setelah baru diperkenalkan menjadi topik 'panas' bulan lalu di berbagai media nasional dan internasional.

## **2. Reference**

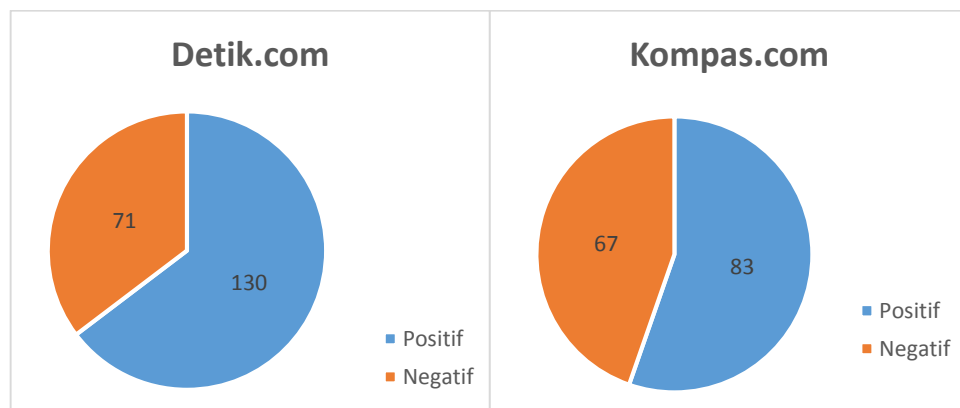
*Reference* merupakan elemen yang melihat pernyataan dari narasumber yang dipilih oleh media untuk menggambarkan persepsinya tentang organisasi yang bersangkutan. Bisa bernilai positif atau negatif. Bernilai positif jika pernyataan yang dikutip oleh media massa dalam pernyataan tersebut memuji. Bernilai negatif jika pernyataan yang dikutip oleh media massa dalam pernyataan tersebut menunjukkan kekurangan perusahaan.

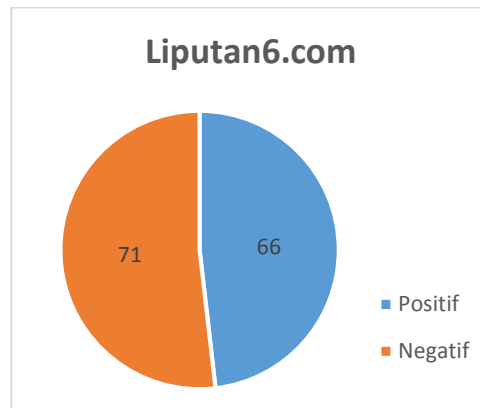
Pernyataan yang dikutip oleh media massa merupakan landasan pada penulisan berita. Dalam kasus meledaknya phablet Samsung Galaxy Note 7 *Reference* yang terdapat pada ketiga portal berita online berjumlah 488 kutipan yang disetujui oleh kedua pengkoding. Detik.com merupakan portal berita online yang paling banyak mengandung unsur *Reference*, kemudian disusul oleh kompas.com dan liputan6.com. Dalam detik.com terdapat 201 pernyataan kutipan yang terbagi menjadi 130 *Reference* positif dan 71 *Reference* negatif. Sumber yang dikutip berasal dari pihak Samsung dan media asing yang mengutip dari pengamat. Kemudian untuk *Reference* negatif berasal dari media asing yang mengutip dari pengamat ataupun pemerintah.

Dalam kompas.com terdapat 150 pernyataan kutipan yang terdiri dari 83 *Reference* positif dan 67 *Reference* negatif. Sumber yang paling sering dikutip oleh kompas.com pada *Reference* positif berasal dari dari pihak Samsung dan media asing yang mengutip dari pengamat. Kemudian untuk *Reference* negatif berasal dari media asing yang mengutip dari pengamat ataupun pemerintah.

Kemudian di liputan6.com terdapat 137 pernyataan kutipan yang terbagi menjadi 66 *Reference* positif dan 71 *Reference* negatif. Sumber yang paling sering dikutip oleh liputan6.com pada *Reference* positif berasal dari pihak Samsung dan media asing yang mengutip dari pengamat. Kemudian untuk *Reference* negatif berasal dari media asing yang mengutip dari pengamat ataupun pemerintah.

**Grafik 3.2**  
**Grafik Reference**





(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

Contoh pernyataan *Reference* yang ada di ketiga portal berita diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Detik

- *Reference* positif

- Juru bicara Samsung seperti dikutip dari *Reuters*, Kamis (25/8/2016) mengatakan, pihaknya berupaya keras meningkatkan kapasitas produksi dan memenuhi tingginya permintaan
- "Perusahaan (Samsung-red.) mungkin akan menjual beberapa juta ponsel (Note 7) atau kurang, tetapi itu tidak akan meruntuhkan brand image Samsung akibat keputusan recall secara global. Dan itulah yang paling penting dalam jangka panjang," lanjut Peter, seperti dilansir *The Wall Street Journal*
- "Keuntungan soal *timing* yang mereka miliki dari peluncuran iPhone baru sudah pupus. Tentu isu ini akan merugikan mereka di kuartal ini, namun jika mereka dapat cepat menyelesaikannya, tidak akan ada dampak jangka panjang," kata Bryan Ma, analis di biro riset IDC.
- "Apa yang membuat Apple membat BlackBerry dulu adalah simplisitas dan keandalannya. Android dulu juga selalu lebih banyak mengalami gangguan dan lebih sulit digunakan. Namun ponsel Samsung sudah bisa memberikan pengalaman yang diinginkan orang," kata Newman.
- "Samsung berkomitmen memproduksi produk dengan kualitas tertinggi dan kami menanggapi setiap laporan insiden dari konsumen kami dengan sangat serius. Sebagai respons dari isu

Galaxy Note 7, kami melakukan investigasi menyeluruh dan menemukan adanya masalah sel baterai.

- *Reference Negatif*

- Sejumlah pengamat mengatakan, Samsung bisa kehilangan pasar jika gagal memenuhi permintaan dan memanfaatkan momen ini.
- Sejumlah analis memperingatkan Samsung agar berhati-hati.
- "Apple dijadwalkan merilis iPhone 7 pekan depan. Dan isu Samsung ini ramai. Jadi kondisi seperti ini tidak baik," kata Manager Asset Management HDC Park Jung-hoon.
- "Potensi kerusakan pada reputasi mereka itu jauh lebih besar dibandingkan kerugian finansial jangka pendek," ujar Chang Sea Jin, profesor di National University of Singapore yang dikutip **detikINET** dari *Sydney Morning Herald*, Senin (5/9/2016).
- "Ada kerusakan minor dalam proses manufaktur baterai," sebut Koh Dong jin, kepala divisi handset Samsung yang dikutip **detikINET** dari *Wall Street Journal*, Selasa (6/9/2016).

b. Kompas

- *Reference Positif*

- "Ponsel teman saya (yang terbakar). Karyawan Samsung sudah datang menemuinya dan mereka membicarakan tentang kompensasi dari Samsung," ujar seorang *netizen* Cina di platform Kakao Story, dikutip *KompasTekno* dari *Business Korea*, Kamis (1/9/2016).
- Dalam sebuah pernyataan tertulis resmi, juru bicara Samsung mengatakan bahwa pihaknya berkomitmen membuat produk dengan kualitas terbaik dan menanggapi semua insiden secara serius.
- "Pelanggan Samsung mengatakan baterai adalah salah satu alasan kesetiaan mereka. Tapi, semua vendor juga sedang berusaha membuat baterai yang kokoh," kata pendiri sekaligus CEO Branding Brand, Chris Mason.
- "Karena keselamatan konsumen adalah prioritas tertinggi, kami telah memutuskan untuk menghentikan penjualan dan produksi Galaxy Note 7," sebut Samsung dalam sebuah pernyataan yang dirangkum *KompasTekno* dari *The Wall Street Journal*.

- *Reference negatif*

- Sementara itu, *Korea Herald* melaporkan bahwa harga saham Samsung SDI, pabrikan komponen baterai untuk Galaxy Note 7, mengalami penurunan sebesar 6,06 persen pada Kamis (1/8/2016) kemarin, dibanding hari sebelumnya.
- "Ponsel membakar seprei dan karpet saat saya menepisnya ke lantai. Jari saya juga ikut mengalami luka bakar," keluh Hua, sebagaimana dirangkum KompasTekno dari The Sydney Morning Herald, Kamis (8/9/2016).
- Menurut FAA, Galaxy Note 7 kini dikategorikan sebagai benda berbahaya yang bisa menimbulkan percikan api (*fire hazard*) saat di udara.
- Sebagaimana dirangkum *KompasTekno* dari *Buzzfeed*, Selasa (13/9/2016), penurunan nilai saham dalam dua hari sesi perdagangan tersebut merupakan yang terburuk bagi Samsung Electronics sejak 2008.
- Beberapa analis menyatakan penarikan tersebut akan membuat Samsung merugi hampir 5 miliar dollar AS atau setara sekitar Rp 65,5 triliun tahun ini.
- Kali ini, beberapa pengguna mengatakan baterai Galaxy Note 7 cepat panas dan sangat boros, sebagaimana dilaporkan *WSJ* dan dihimpun *KompasTekno*, Senin (26/9/2016).

c. Liputan6.com

- *Reference Positif*

- Dilaporkan *GSM Arena*, sampai kini belum ada tanggapan resmi Samsung mengenai insiden tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan ada unsur kerusakan pada charger pihak ketiga, yang menjadi penyebabnya.
- "Demi keselamatan konsumen, Samsung pun memutuskan untuk menghentikan penjualan Galaxy Note 7," jelas Samsung dalam keterangan resminya, Sabtu (3/9/2016).
- Menurut laporan *GSM Arena*, Sabtu (3/9/2016), unit Galaxy Note 7 untuk Tiongkok ternyata memiliki baterai dari pemasok berbeda. Dengan demikian produk tersebut dapat dipastikan keamanannya.
- Analis Lee Sae-cheol dari NH Investment & Securities menyarankan, perusahaan mengubah namanya menjadi Galaxy Note 7S. S, kata Lee, merupakan singkatan dari *safety*, untuk menunjukkan bahwa ponsel tersebut aman.

- Namun Newman melihat kalau sentimen negatif dari Galaxy Note 7 akan mereda dalam beberapa bulan. "Jangka panjang, Samsung adalah merek yang kuat dengan produk yang hebat," tutur dia.
- *Reference* Negatif
  - Mengutip laporan *Yonhap News*, Jumat (2/9/2016), ada sebuah teori yang menjadi indikasi alasan Samsung memutuskan hal tersebut yaitu meledaknya baterai Galaxy Note 7 saat sedang mengisi daya. Setidaknya ada lima orang yang melaporkan insiden tersebut.
  - Bahkan, media bisnis *Bloomberg* memprediksi, vendor asal Korea Selatan tersebut harus mengucurkan biaya hingga US\$ 1 miliar atau setara dengan Rp 13,1 triliun untuk *me-recall* sekitar 2,5 juta unit Galaxy Note 7 yang telah diproduksi.
  - Di saat yang bersamaan, pengamat *smartphone* ChangSea Jin memandang bahwa kejadian ini jelas bisa menjadi ancaman bagi Samsung yang kini berada di atas posisi puncak.
  - "Potensi kerusakan pada reputasi Samsung justru jauh lebih besar jika dibandingkan dengan kerugian finansial jangka pendek," ucap pria yang juga menjabat profesor di National University of Singapore itu.
  - Selain itu, Bryan Ma, seorang analis dari biro riset IDC juga mengatakan langkah Samsung menghadirkan Note 7 untuk 'menyepak' iPhone 7 yang bakal dirilis pekan ini juga sudah kadung terlambat.

Melihat dari sumber yang banyak dikutip dari media pada *Reference* positif, dapat diketahui bahwa Samsung memiliki hubungan yang baik dengan ketiga media tersebut. Terbukti dengan banyaknya sumber yang dikutip oleh media tersebut langsung didapatkan dari pihak Samsung resmi, hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Samsung dengan pihak tersebut sudah terjalin dengan baik. *Public Relations* merupakan sumber informasi bagi media. Seorang praktisi public relation sebuah perusahaan sebaiknya dapat membangun dan memiliki hubungan yang baik dengan media massa. Hal tersebut dapat

bermanfaat bagi perusahaan tersebut jika sewaktu-waktu perusahaan tertimpa krisis, sehingga para awak media tersebut dapat memberikan pernyataan yang positif mengenai perusahaan kepada media saat krisis menimpa.

### **3. *Position***

Merupakan elemen yang perlu diukur untuk mengetahui menunjukkan posisi perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain. Jika pernyataan tersebut menunjukkan posisi perusahaan yang lebih unggul dari yang lain, maka pernyataan tersebut digolongkan dalam *Position* yang bernilai positif. Jika pernyataan tersebut menunjukkan posisi perusahaan yang tidak lebih unggul dari yang lain, maka pernyataan tersebut digolongkan dalam *Position* yang bernilai negatif.

Pernyataan yang menunjukkan posisi Samsung terhadap perusahaan lain terdapat di seluruh portal berita yang diteliti yaitu sejumlah 42 pernyataan yang disetujui kedua koding. Pada detik.com terdapat 24 pernyataan *Position* yang terdiri dari 12 *Position* positif dan 12 *Position* negatif. Pernyataan *Position* positif tertinggi (tiga pernyataan) ada di pemberitaan pada tanggal 5 September 2016 yaitu pada pemberitaan mengenai pengujian terhadap perangkat Samsung Galaxy Note 7 yang lebih unggul dibandingkan Iphone 7 yang merupakan produk andalan Apple. Kemudian pernyataan *Position* negatif tertinggi (tiga pernyataan) terdapat pada tanggal 21 September 2016 yaitu pada pemberitaan mengenai vendor pendatang baru Luna yang mendapat kesempatan saat Galaxy Note 7 mendapat permasalahan.



Dalam kompas.com terdapat 12 pernyataan *Position* yang terdiri dari 1 *Position* positif dan 11 *Position* negatif. Pernyataan *Position* positif ada di pemberitaan pada tanggal 13 September 2016 dan 27 September 2016 yaitu pada pemberitaan mengenai galaxy Note 7 menyebabkan turunnya nilai saham Samsung terdapat satu pernyataan dan pemberitaan mengenai kepercayaan konsumen terhadap produk Samsung pasca ditariknya Galaxy Note 7 terdapat satu pernyataan. Pernyataan *Position* negatif tertinggi terdapat pada tanggal 11 Oktober 2016 yaitu pada pemberitaan mengenai saham Apple yang meraih level tertinggi akibat kegagalan Galaxy Note 7 terdapat 4 pernyataan, pada tanggal 27 September 2016 di pemberitaan mengenai setelah penarikan Galaxy Note 7, masihkah Samsung dipercaya? terdapat dua pernyataan, pada tanggal 12 Oktober 2016 di pemberitaan mengenai jika Galaxy Note 7 di hentikan siapa pihak yang akan diuntungkan terdapat dua pernyataan pada tanggal 16 September, 4 Oktober dan 13 Oktober 2016 terdapat masing-masing satu pernyataan.

Pada liputan6.com terdapat 6 pernyataan *Position* yang terdiri dari 1 *Position* positif dan 5 *Position* negatif. Pernyataan *Position* positif ada di pemberitaan pada tanggal 12 september 2016 yaitu pada pemberitaan mengenai saham Samsung yang jatuh karena Galaxy note 7. Pernyataan *Position* negatif terdapat pada tanggal 13 Oktober 2016 yaitu pada pemberitaan mengenai kegagalan Samsung Galxy Note 7 yang membuka peluang emas bagi Apple dan pada tanggal 17 Oktober 2016 pada pemberitaan Samsung yang menawarkan insentif untuk mencegah berpalingnya konsumen.

Pada kategori ini Samsung diposisikan setara dengan perusahaan lain dalam detik.com, di liputan6.com Samsung diposisikan dibawah perusahaan lain dengan selisih 4 poin dan di kompas.com Samsung diposisikan jauh dibawah perusahaan lain. Melalui kategori ini dapat diketahui posisi Samsung dibandingkan dengan perusahaan lain atau kompetitor dan dapat melihat bagaimana keberpihakan media terhadap Samsung atau perusahaan kompetitor. Seperti yang telah diketahui Apple merupakan rival terberat dari Samsung. Kedua perusahaan ini sering terlibat permasalahan terkait hak cipta. Dari segi jumlah penjualan *smartphone* di Indonesia, Samsung menempati posisi ke satu dan Apple ke tiga.

Contoh pernyataan *Reference* yang ada di ketiga portal berita diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Detik.com

- *Position* Positif

- Apple A10 harus puas dengan skor 5495, sementara Snapdragon 820 yang dalam pengujiannya menggunakan Galaxy Note 7 unggul sedikit dengan raihan 5511 poin.
- Tak terkecuali Noyr 7 yang tentu adalah ancaman terbesar iPhone 7
- Amerika Serikat (apple) ini seakan menguntit kelebihan yang selama ini ditawarkan seri Galaxy Note milik Samsung.
- Dalam hal ini mengacu pada reputasi brand Samsung yang selama ini selalu bertengger di kasta tertinggi jagat ponsel dunia.
- Tak lama kemudian, tahun 2012, Samsung berhasil merebut posisi Nokia sebagai sebagai perusahaan mobile phone teratas.

- *Position* Negatif

- Samsung Galaxy Note7 bukan *smartphone* pertama yang memiliki teknologi iris scanner.
- Masalah kualitas kontrol, menurut sejumlah analis bisa menghambat Samsung untuk mempertahankan momen penjualan melawan rivalnya Apple, yang diperkirakan akan muncul pekan depan.
- Bagaimana kalau dibandingkan dengan Exynos 8890 yang cuma hadir di seri Galaxy S7 dan Galaxy Note 7? Untuk performa per core Exynos 8890 harus rela bertekuk lutut dengan skor hanya 2067, dibanding Apple A10 yang mampu mencetak 3379 poin.
- Namun faktor utama yang menyebabkan saham Apple bisa naik adalah penarikan kembali (*recall*) ponsel terbaru keluaran Samsung, yaitu Galaxy Note 7.
- Namun demikian karena Note 7 bernasib buruk sehingga tidak ada rival yang sama populer, penjualan awal iPhone 7 terindikasi laris manis.
- Beberapa tahun lalu kita mungkin ingat, betapa handphone Samsung hanya dianggap kelas-2, saat itu handphone adalah Nokia.

b. Kompas.com

- *Position* Positif

- Angka tersebut lebih besar daripada keseluruhan nilai valuasi pasar pabrikan komputer Hewlett Packard (HP).

- *Position* Negatif

- Operator seluler AS telah meninggalkan Galaxy Note 7 dan mengalihkan kampanye pemasaran pada perangkat-perangkat seperti iPhone dan Google Pixel untuk mendongkrak penjualan pada musim liburan akhir tahun 2016 yang akan segera tiba.
- Rival Samsung di pasar *smartphone*, yakni Apple, juga memiliki sejarah penarikan produk, walau jumlahnya lebih sedikit.
- Analisis melihat lanskap persaingan yang lebih baik dan tingginya pergeseran pengguna dari Samsung ke Apple dalam 12 sampai 18 bulan terakhir.
- Penguatan saham Apple disebabkan laporan bahwa Samsung telah menyesuaikan produksi perangkat ponsel Galaxy Note 7 untuk memastikan kualitas dan keselamatan

- Selain itu, permasalahan yang menimpa Galaxy Note 7 juga membuat Samsung kalah dari pesaingnya, Apple Inc yang juga meluncurkan ponsel baru.

c. Liputan6.com

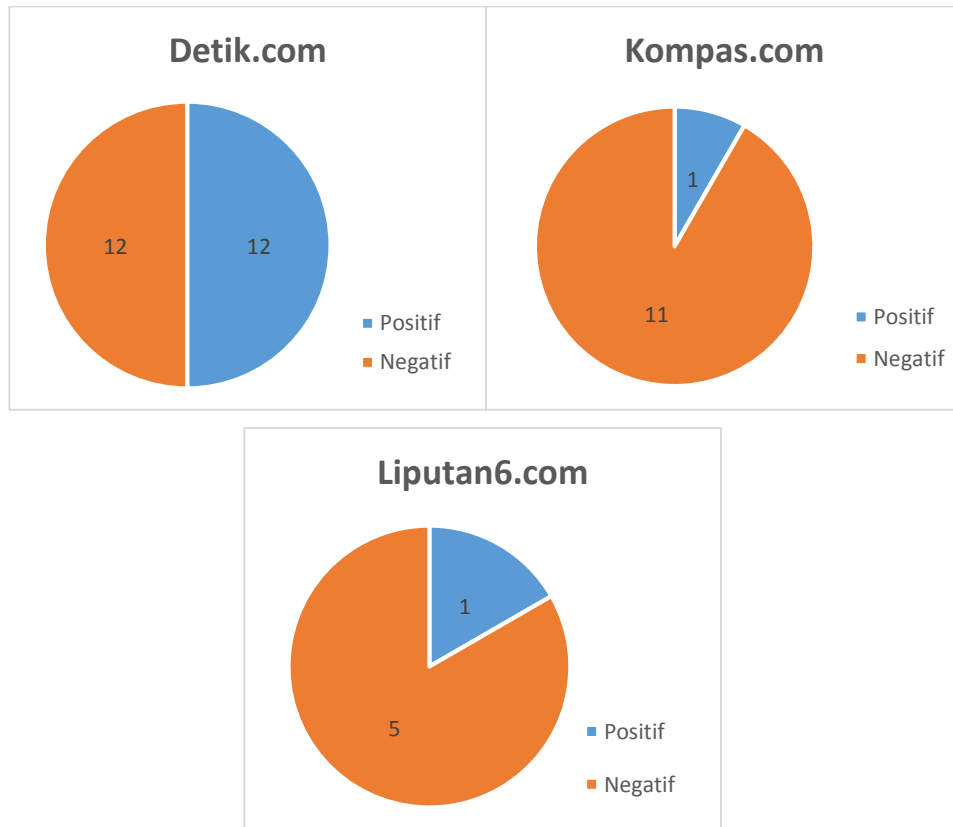
- *Position* Positif

- Dia menambahkan, perusahaan ini akan mengatasi masalah tersebut dengan cepat. Ini berbeda dengan perusahaan Jepang yang lambat untuk atasi skandal *airbag*.

- *Position* Negatif

- Penjualan iPhone diprediksi akan makin tinggi, setelah penjualan phablet Samsung itu dihentikan.
- Analisis Drexel Hamilton, Brian White, memprediksi Apple bisa mendapatkan tambahan delapan juta unit untuk penjualan iPhone, berkat penarikan Galaxy Note 7 dari pasaran. .
- Absennya Galaxy Note 7 di pasaran dilaporkan akan menguntungkan Apple sebagai kompetitor utama Samsung di pasar *smartphone*.
- Apple diprediksi bisa mengambil 57 sampai 80 persen dari perkiraan total penjualan Galaxy Note 7 sepanjang tahun ini.

**Grafik 3.3**  
**Grafik Position**



(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

#### 4. *Characteristic*

*Characteristic* merupakan karakteristik tertentu yang dinilai publik sesuai dengan perusahaan. Kategorisasi untuk menyebutkan nama perusahaan yang sedang diberitakan bisa positif atau negatif. *Characteristic* mengarah kepada kesan yang ditunjukkan oleh publik dengan menggunakan kata ganti tertentu yang diingat oleh publik.

Berdasarkan hasil koding yang telah dilakukan peneliti pada tiga portal berita online mengenai pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7, terdapat 118 *Characteristic* yang disetujui kedua koder. *Characteristic* yang

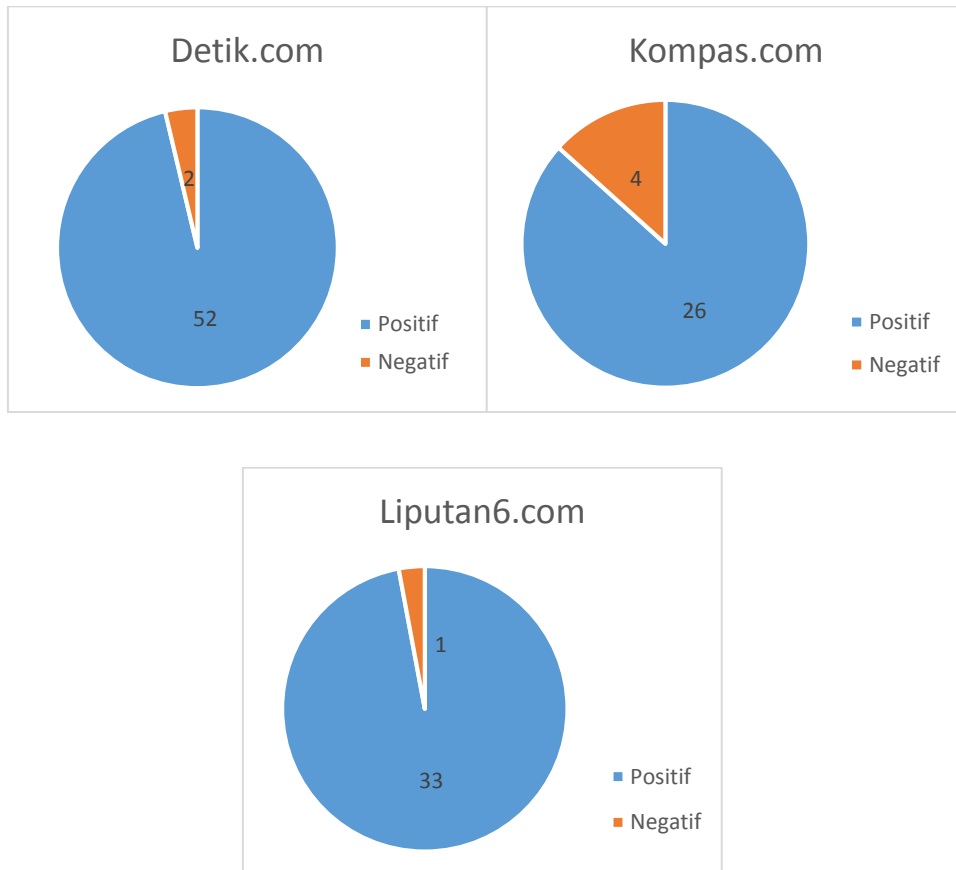
terdapat di detik.com berjumlah 54 *Characteristic* yang terdiri dari 52 *Characteristic* positif dan 2 *Characteristic* negatif. *Characteristic* positif tersebut diantaranya adalah menyebutkan bahwa Samsung atau Samsung Galaxy Note 7 adalah ponsel *flagship*, *smartphone* yang sudah dibekali pemindai iris, phablet *flagship* premium, handset premium terbarunya, prosesor andalan, phablet *flagship*, ponsel *flagship*, *smartphone* premium, ponsel jagoan, phablet premium, *flagship* terbaru, handset *flagship*, salah satu yang terbaik dari Samsung, raksasa elektronik asal Korea Selatan, sang petarung, produsen asal Korea Selatan, perusahaan asal Korea Selatan, dan vendor asal Korea Selatan. Kemudian *Characteristic* negatif diantaranya menyebutkan ponsel itu dituding telah menghanguskan dan melarang gadget Samsung.

Kompas.com menyebutkan 30 *Characteristic* yang terdiri dari 26 *Characteristic* positif dan 4 *Characteristic* negatif. *Characteristic* positif tersebut diantaranya adalah menyebutkan bahwa Samsung atau Samsung Galaxy Note 7 merupakan raksasa teknologi Asia, raksasa teknologi Korea Selatan, pabrikan asal Korea Selatan, perusahaan raksasa, perusahaan teknologi asal Korea Selatan, raksasa elektronik Korea Selatan, produsen ponsel pintar terbesar di dunia, brand teknologi kawakan, ponsel teranyar, *smartphone* andalan baru, ponsel pintar terbaru, *flagship*, dan *flagship* teranyar. Kemudian *Characteristic* negatif diantaranya menyebutkan ponsel itu tidak boleh disimpan di dalam bagasi, perangkat itu telah terbakar, menyebabkan terbakarnya barang pribadi pengguna *smartphone* itu, dan produk pasca *recall* itu ternyata tak jua membaik.

Kemudian Dalam liputan6.com terdapat 34 kata ganti untuk mengasosiasikan perusahaan Samsung yang terdiri dari 33 *Characteristic* positif dan 1 *Characteristic* negatif. *Characteristic* positif tersebut diantaranya adalah menyebutkan Samsung atau Samsung Galaxy Note 7 sebagai raksasa teknologi Korea Selatan, perusahaan asal Korea Selatan, *phablet* premium, *flagship*, perangkat berpemindai mata, *flagship smartphone* teranyar, vendor *smartphone* asal Korea Selatan, ponsel andalan Samsung dan ponsel populer di industri *smartphone* dan *Characteristic* negatif tersebut yaitu menyebutkan Samsung Galaxy Note 7 sebagai “perangkat dengan harga Rp 10,7 jutaan” dimana harga tersebut termasuk mahal untuk sebuah *smartphone* di Indonesia.

Ketiga portal berita lebih banyak menggunakan karakteristik yang bernada positif untuk mengasosiasikan perusahaan Samsung. Kalimat yang paling sering digunakan ketiga portal berita online untuk mengasosiasikan Samsung diantaranya raksasa elektronik asal Korea Selatan, perusahaan asal Korea Selatan, dan *phablet* premium. Hal ini menunjukkan bahwa Samsung memiliki reputasi baik. Perusahaan yang memiliki reputasi yang baik akan mendukung perusahaan tersebut bertahan dalam kondisi krisis sekalipun.

**Grafik 3.4**  
**Grafik *Characteristic***



(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

Menurut Afdhal (2008: 71-72), reputasi mempunyai nilai ekonomi untuk perusahaan, sebab sulit untuk ditiru. Para pesaing tidak bisa membuat replikasi faktor-faktor yang unik dan proses-proses kompleks yang menghasilkan reputasi. Oleh karena itu, reputasi merupakan sumber keunggulan dalam persaingan.

### **5. *Value Assessment***

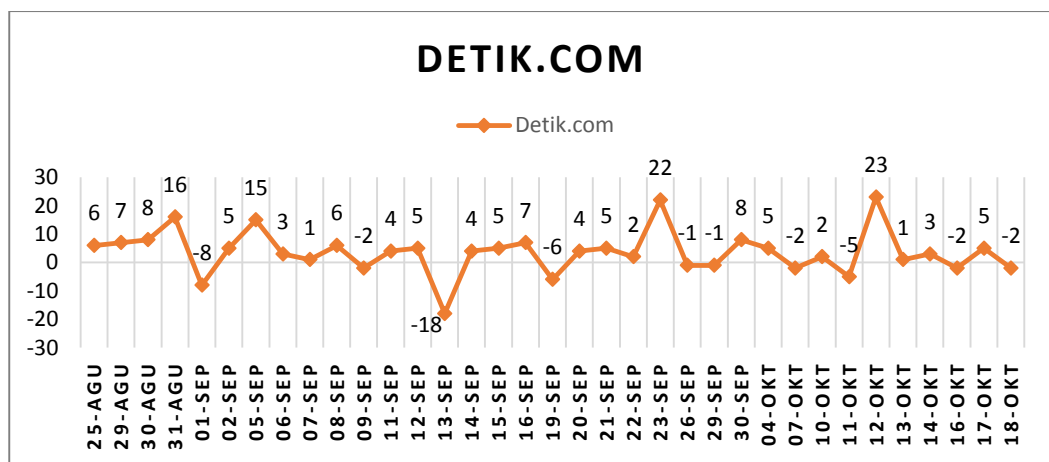
Merupakan jumlah dari nilai pada elemen *Characteristic*, *familiarity*, *Reference*, dan *Position*. Perusahaan dikatakan memiliki citra positif apabila



total *Value assessment* nya bernilai positif. Apabila total *Value assessment* nya bernilai negatif maka perusahaan tersebut memiliki citra negatif.

Berikut ini adalah grafik perolehan *Value assessment* Samsung di portal berita online detik.com, kompas.com dan liputan6.com:

**Grafik 3.5**  
**Value assessment Detik.com perhari**

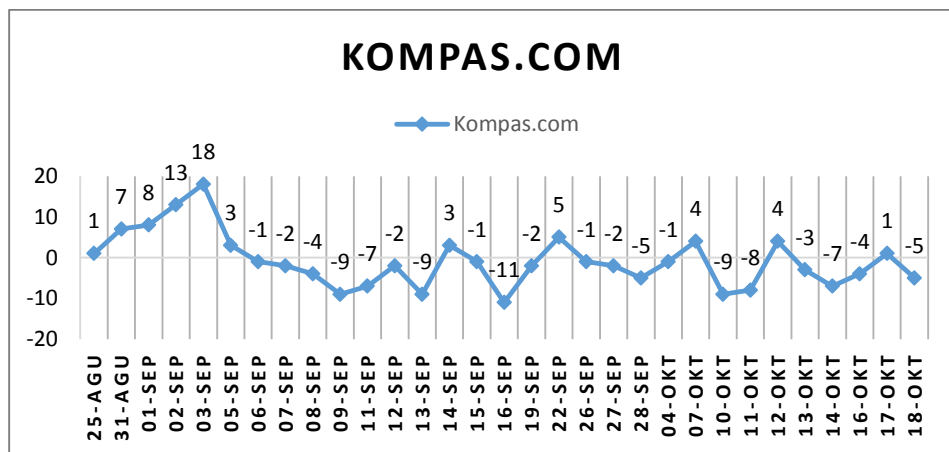


(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

Nilai tertinggi pada tanggal 12 Oktober. Pada waktu tersebut detik.com menerbitkan 12 berita tentang terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 dengan judul *Rest in Peace Galaxy Note 7*, Tamatnya Note 7 Bisa Rugikan Samsung Rp 221 Triliun, Kematian Note 7 Bisa Lesatkan Google Pixel, Beban Teramat Berat Ditanggung Galaxy S8, Belajar dari Cibiran yang Menyerang Samsung, Meski Menyakitkan, 'Membunuh' Note 7 Keputusan Tepat, Galaxy Note 7 Terbakar, Apa Iya Karena Baterai?, Mereka Tetap Setia Pakai Note 7, Samsung Kirim Boks Tahan Api ke Pemilik Note 7, 'Kematian Note 7 Takkan Tenggelamkan Samsung' dan Mantan CEO Apple Angkat Bicara Soal Note 7.

Nilai terendah pada tanggal 13 September pada waktu tersebut detikcom menerbitkan 6 berita tentang terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 dengan judul 'Pangeran' Samsung Unjuk Gigi di Tengah *Recall* Note 7, Galaxy Note 7 Meledak, Saham Samsung Anjlok 7%, Note 7 Ditarik dari Peredaran, Laba Samsung Berkurang Rp 1,8 Triliun, Saham Samsung Anjlok 7%, Apple Naik 2%, Sempat Anjlok, Saham Samsung Mulai Merangkak Naik, dan Kemenhub: Penumpang Pesawat Harus Patuhi Larangan Galaxy Note 7!.

**Grafik 3.6**  
**Value Assasment Kompas.com per hari**



(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

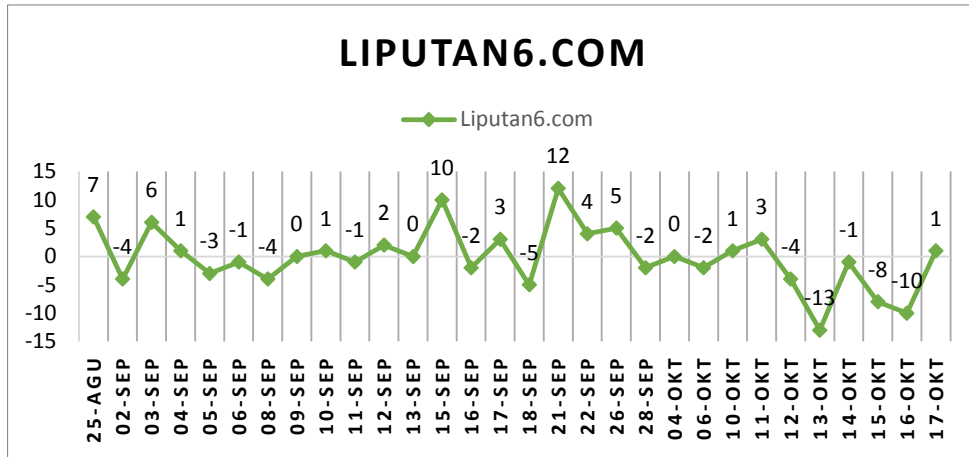
Nilai tertinggi pada tanggal 3 September. Pada waktu tersebut kompas.com menerbitkan 2 berita tentang terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 yaitu Samsung yang memberi kompensasi kepada pemesan *pre-order* Galaxy Note 7 yang dibatalkan dan Samsung melakukan *refund* pemesanan Galaxy Note 7 di Indonesia.

Pada tanggal 3 September 2016 terdapat dua buah berita yang membahas mengenai Samsung Galaxy Note. Samsung menunda pengiriman Galaxy Note 7 yang sedianya tanggal 1 September sudah di tangan konsumen namun harus ditunda hingga 17 September 2016 yang akhirnya juga dibatalkan karena banyaknya laporan mengenai meledaknya Galaxy Note 7 sehingga Samsung memutuskan untuk melakukan penarikan atau *recall*. Dengan adanya penarikan ini Samsung memberikan kompensasi untuk konsumen. Untuk mempermudah penyebaran kabar tersebut maka, kompas.com juga memberikan nomor *call center* Samsung Indonesia jika ada konsumen yang memiliki pertanyaan soal *refund* Galaxy Note 7.

Nilai terendah pada tanggal 16 September pada waktu tersebut kompas.com menerbitkan 7 berita tentang terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 dengan judul Komisi Keselamatan Konsumen AS: Samsung Segera Tarik Galaxy Note 7, Tarik Jutaan Galaxy Note 7, Samsung Ditaksir Rugi Rp 65,5 Triliun, "Kepanasan", 1 Juta Galaxy Note 7 Ditarik dari Pasar AS.

Seluruh pemberitaan pada tanggal 16 September 2016 membahas mengenai akibat terbakarnya Galaxy Note 7. Meski sudah melakukan penarikan tahap pertama, namun masih ditemukan Galaxy Note 7 yang terbakar, akibatnya tak hanya melukai pemilik Galaxy Note 7 tapi juga pelarangan dibawanya Galaxy Note 7 ke dalam pesawat oleh Federal Aviation Administration (FAA) yang kemudian di ikuti oleh maskapai penerbangan di seluruh dunia. Sehingga Samsung mengalami kerugian dan nilai sahamnya terjatuh kembali.

**Grafik 3.7**  
**Value Assasment Liputan6.com per hari**



(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

Nilai tertinggi yang diperoleh Samsung ada pada tanggal 21 September 2016 pada tanggal tersebut liputan6.com menerbitkan 3 pemberitaan mengenai Samsung diantaranya Samsung yang telah menyipakan 500.000 unit *smartphone* galaxy Note 7 pengganti, laporan dari tim tekno liputan6.com yang menguji Samsung Galaxy Note 7 dan Samsung yang telah bersiap untuk menjual kembali Galaxy Note 7 setelah melakukan *recall*.

Pada 21 september 2016 liputan6.com memuat 3 berita mengenai Samsung Galaxy Note 7 dan memperoleh nilai *Value assessment* yang tertinggi yaitu 12. Jika value asesment menunjukkan angka positif, maka perusahaan tersebut dinilai positif oleh media. Menurut Firsan Nova (2011:302) citra yang baik dari suatu organisasi merupakan aset penting karena citra mempunyai dampak persepsi konsumen dan operasi organisasi dalam berbagai hal. Dalam pemberitaan di liputan6.com 21 September 2016, Samsung Galaxy Note 7 digambarkan sebagai alat komunikasi pintar masa kini yang canggih, inovatif

dan tangguh, tak heran jika dalam masa pre-ordernya samsung telah menjual 2,5 juta perangkat Galaxy Note 7 di seluruh dunia.

Dalam masa krisis penyebaran informasi menjadi penting, pimpinan perusahaan, manajer, karyawan bisa menjadi juru bicara perusahaan. Tidak hanya itu, media juga dapat mencari sumber berita melalui seorang ahli atau pakar di bidangnya. Liputan6.com banyak mengutip pernyataan positif yang berasal dari Eksekutif Samsung, Chief Operation Officer Samsung Amerika dan media asing CNN Money.

Nilai terendah pada tanggal 13 Oktober pada waktu tersebut liputan6.com menerbitkan 7 berita tentang terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 dengan judul Gara-Gara Galaxy Note 7 Samsung Bakal Rugi Rp 221 Triliun, Kegagalan Galaxy Note 7 Buka Peluang Emas bagi Apple, Misteri di Balik Kegagalan Samsung Galaxy Note 7, Samsung Akan Hancurkan Galaxy Note 7, Samsung Bakal Buang Seri Note?, Jendela Dunia: Samsung Kirim Wadah Khusus untuk Kembalikan Note 7, Penjualan Disetop, Pengguna Setia Ogah Kembalikan Galaxy Note 7.

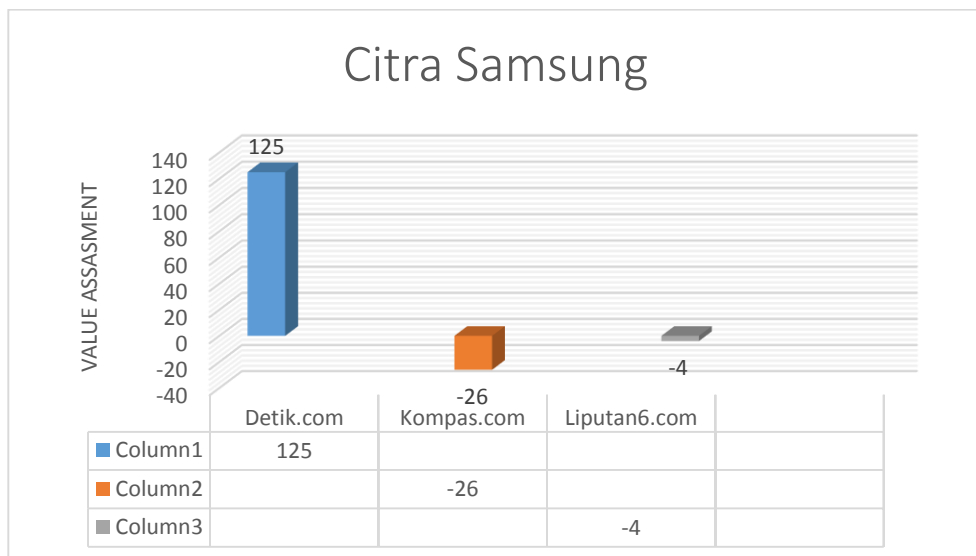
Pada tanggal tersebut *Value assessment* Samsung menjadi yang terendah karena pada saat itu tepat dua hari setelah Samsung memutuskan untuk menghentikan penjualan dan produksi Galaxy Note 7 disebabkan banyaknya laporan mengenai meledaknya produk tersebut beberapa waktu lalu. Hal ini tentu saja membuat Samsung menderita kerugian yang cukup besar dan membuka peluang bagi Apple (kompetitor) yang saat itu akan meluncurkan

*smartphone* terbarunya. Selain itu banyaknya pernyataan negatif dari para ahli seperti analis keuangan, analis teknologi, pengamat, media asing dan komisi perlindungan konsumen Amerika Serikat yang dikutip oleh liputan6.com.

## 6. Citra

Setelah menghitung nilai dari keempat elemen citra menurut M.F.Vos maka akan diperoleh nilai dari *value assessment*. Berdasarkan nilai dari *value assessment* ini dapat diketahui bagaimana citra Samsung dalam pemberitaan di media massa tersebut. Perusahaan memiliki citra positif jika total dari *value assessment*nya bernilai positif. Apabila total *value assessment*nya menunjukkan nilai negatif maka perusahaan tersebut memiliki citra negatif dan jika total *value assessment*nya bernilai 0 maka media massa tersebut netral terhadap perusahaan tersebut.

**Grafik 3.8**  
**Citra Samsung**



(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

Berdasarkan hasil koding yang telah dilakukan peneliti, didapatkan hasil bahwa Samsung memperoleh citra positif di detik.com dengan nilai 125. Kemudian di liputan6.com dan kompas.com Samsung dicitrakan negatif dengan nilai -4 dan -26.

Krisis merupakan sebuah kejadian yang tidak diharapkan oleh perusahaan (baik perusahaan kecil atau perusahaan besar) yang dapat mengakibatkan kekacauan di perusahaan dan rusaknya citra perusahaan. Krisis yang ditangani dengan baik akan merupakan sebuah peluang yang baik bagi perusahaan, namun jika krisis tidak ditangani dengan baik maka akan membawa perusahaan pada kehancuran.

Pada krisis yang menimpa Samsung kali ini termasuk krisis internal yang kemudian berubah menjadi krisis *Public Relations*. Krisis seperti ini harus segera ditangani karena dapat berpengaruh kepada *brand image* perusahaan Samsung. Agar tidak kehilangan kepercayaan konsumen, Samsung memberikan pelayanan prima kepada seluruh konsumen. Ketika ditemukan kasus terbakarnya Galaxy Note 7, Samsung langsung memberi penawaran untuk dilakukan pengembalian produk yang terbakar dengan perangkat yang baru, karena masih bermasalah akhirnya Samsung memutuskan untuk melakukan penarikan sembari teknisi Samsung mencari penyebab terbakarnya Galaxy Note 7. Saat ditemukan Galaxy Note 7 pengganti yang bermasalah, Samsung memutuskan untuk menghentikan produksi dan menarik kembali seluruh Galaxy Note 7 yang telah ada di pasaran. Untuk mengisi kekosongan yang ditinggalkan oleh Galaxy

Note 7, Samsung kemudian gencar melakukan promosi Samsung S7 dan Samsung S8.

Pemberitaan mengenai krisis yang dialami Samsung memperoleh citra positif di detik.com dengan perolehan nilai 125. Mc Quail (2000) pernah mengutip sebuah penelitian yang dilakukan Molotoch & Lester di tahun 1974 membuktikan bahwa berita akan dipengaruhi oleh pihak yang memiliki akses ke sebuah event. Di awal peluncuran Samsung Galaxy Note 7, detik.com memuat beberapa berita mengenai acara peluncuran Galaxy Note 7 di sebuah acara Ngopi Bersama Samsung Galaxy Note 7 yang diseleggarakan oleh detik.com. Ngopi (Ngobrolin Peristiwa Informasi Teknologi) adalah program offline reguler dalam kanal detikNet yang dikemas dalam bentuk diskusi dan *sharing* tentang trend mengenai komputer, gadget dan informasi seputar perkembangan teknologi terkini dengan menghadirkan narasumber yang merupakan pakar, praktisi dan ahli di bidang tersebut.



Gambar 3.2  
Kanal Ngopi dalam detikNet



Sumber: [detik.com/inet/ngopi](http://detik.com/inet/ngopi) (diakses 1 Januari 2016 pukul 10.07)

Opini yang dibangun media massa dapat membentuk opini publik. Menurut Frazier Moore (2004:51) opini publik bukan merupakan suatu wujud dengan bentuk dan sifat yang nyata, tetapi merupakan sekumpulan keyakinan, ilusi dan pandangan yang rasional maupun tidak rasional yang menggambarkan sikap individ-individu yang membentuk publik. Sebuah peristiwa dapat merubah sikap dan opini. *Public Relations* memiliki tujuan dalam mengembangkan opini publik yang menyenangkan dari sebuah perusahaan.

Opini-opini buruk yang muncul dalam pemberitaan di media, kegagalan produk, turunnya Saham, peluang yang diambil pesaing, dan hilangnya

kepercayaan publik yang dialami oleh Samsung dapat meruntuhkan citra dan reputasi Samsung sebagai perusahaan elektronik terkemuka di dunia. Baik atau buruknya citra yang dimiliki sebuah perusahaan dapat mempengaruhi kinerja dan kemampuan perusahaan untuk bersaing. Bagi sebuah perusahaan reputasi adalah faktor yang sangat penting untuk menjaga kelangsungan bisnis dan loyalitas konsumen (Nova, 2009:306).

Krisis *Public Relations* adalah peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas perusahaan (Nova, 2009:54). Krisis tersebut dapat menimbulkan berbagai dampak terhadap perusahaan itu sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Nova (2009:54), bahwa krisis sering kali dianggap sebagai “*turning point in history life*”, yaitu suatu titik balik dalam kehidupan yang dampaknya memberikan pengaruh signifikan, ke arah negatif maupun positif, tergantung reaksi yang diperlihatkan oleh individu dan kelompok masyarakat. Sehingga segala tindakan serta keputusan yang diambil oleh perusahaan saat krisis terjadi, akan menentukan bagaimana publik mencitrakan perusahaan tersebut. Dari situlah kemudian akan diketahui bagaimana reputasi serta kredibilitas perusahaan tersebut di mata publiknya. (Wijaya, 2013:154-165).

Kegiatan atau aktifitas dan sasaran *Public Relations* untuk mendukung tujuan umum dari suatu manajemen perusahaan, secara garis besarnya adalah menciptakan serta mempertahankan identitas dan citra perusahaan, termasuk mampu mengatasi dan mengantisipasi suatu krisis. PR berupaya menciptakan

citra yang positif dengan berbagai aktifitas atau kepedulian sosial terhadap masyarakat sekitarnya dan publik internalnya. Menciptakan identitas dan citra perusahaan melalui berbagai program kerja atau aktifitas PR berguna untuk menumbuhkan pemahaman, pengertian, kesadaran dan pengetahuan publik terhadap lembaga atau perusahaan yang diwakilinya. Membentuk manajemen khusus untuk menghadapi kemungkinan terjadinya suatu krisis dimulai dari bagaimana menangani keluhan, protes dan lain sebagainya yang dilakukan oleh publiknya secara langsung karena merasa dirugikan dan kurang puas terhadap jasa pelayanannya atau produk yang digunakan.

Kemudian pihak PR membentuk tim khusus untuk menghadapi suatu krisis, dari krisis kepercayaan, krisis manajemen, atau produknya menimbulkan kecelakaan, sehingga konsumennya menjadi korban. Untuk mengatasinya pihak PR secara proaktif menanggulangi atau mempersiapkan tindakan pencegahan lainnya melalui manajemen krisis. Melalui tindakan ini diharapkan PR akan mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat dan mempertahankan citra perusahaan atau produk (Ruslan, 1999: 94-95).

Dari ketiga portal berita online yang diteliti yaitu detik.com kompas.com dan liputan6.com masing-masing portal memiliki gayanya sendiri dalam menuliskan sebuah berita. Detik.com dikenal dengan ciri khasnya dalam menyajikan berita dengan bahasa yang tidak terlalu berat, ringkas dan judul yang provokatif. Pada berita mengenai terbakarnya perangkat Samsung Galaxy Note 7, detik.com beberapa kali menyajikan berita tentang keunggulan dari Samsung

Galaxy Note 7 bahkan terdapat Kolom Telematika yang membahas mengenai teknologi pemindai mata pada Galaxy Note 7

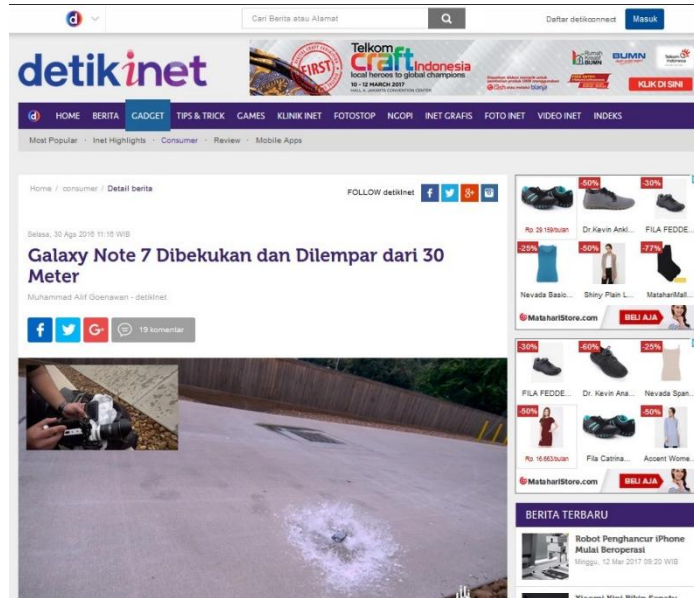
Gambar 3.3  
Kolom Telematika Samsung Galaxy Note 7 di Detik.com



Sumber: <http://inet.detik.com/consumer/d-3285601/menjawab-kegagalan-pemindai-iris-di-ponsel> (diakses 12 maret 2017 pukul 11.03)

Selain itu untuk menunjukkan keunggulan Samsung Galaxy Note 7, detik.com menulis mengenai ketangguhan Samsung Galaxy Note 7 namun dalam bahasa yang ringan seperti dalam berita Galaxy Note 7 Dibekukan dan Dilempar dari 30 Meter.

Gambar 3.4  
Artikel di detik.com yang menuliskan ketangguhan Samsung Galaxy Note 7



Sumber: <http://inet.detik.com/consumer/d-3286684/galaxy-note-7-dibekukan-dan-dilempar-dari-30-meter> (diakses 12 Maret 2017 pukul 11.13)

Beberapa kali dalam berita mengenai produk Samsung Galaxy Note 7 yang meledak, detik.com menuliskan bahwa bagi Samsung konsumen merupakan prioritas utama mereka sehingga Samsung akan selalu melakukan yang terbaik demi konsumen. Detik.com beberapa kali mengulang-ulang isi berita untuk memberi latar informasi terhadap topik berita yang berkaitan. Di detik.com ada beberapa judul berita yang cenderung provokatif dalam pemberitaan terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 misalnya

- Selasa, 30/08/2016; Galaxy Note 7 Dibekukan dan Dilempar dari 30 Meter
- Senin, 05/09/2016; *Recall* Note 7 Jadi Kado Termanis iPhone 7?
- Selasa, 06/09/2016; Samsung Keburu Nafsu Menjegal iPhone 7?
- Kamis, 08/09/2016; Samsung Terluka, Tapi Tidak Parah

- Selasa, 13/09/2016; Pangeran' Samsung Unjuk Gigi di Tengah *Recall* Note 7
- Kamis, 15/09/2016; 'Tragedi' Note 7 Bikin Rilis Galaxy S8 Dimajukan?
- Jumat, 16/09/2016; Samsung Minta Maaf di Kandang Apple
- Rabu, 21/09/2016; Galaxy Note 7 Bermasalah, Luna Malah Merekah
- Jumat, 23/09/2016; Samsung *Pede* Note 7 Tetap Laku Keras
- Jumat, 07/10/2016; Titik Terang di Tengah Musibah Note 7
- Senin, 10/10/2016; Masih Membara, Galaxy Note 7 Diterpa Isu Setop Produksi
- Rabu, 12/10/2016; *Rest in Peace* Galaxy Note 7
- Rabu, 12/10/2016; Meski Menyakitkan, 'Membunuh' Note 7 Keputusan Tepat
- Rabu, 12/10/2016; 'Kematian Note 7 Takkan Tenggelamkan Samsung'
- Kamis, 13/10/2016; Galaxy Note 7 Mati Sebelum Berperang
- Jumat, 14/10/2016; Samsung 'Suap' Pengguna Note 7

Detik.com tidak hanya memberitakan hal-hal positif saja mengenai Samsung namun juga memberitakan kerugian-kerugian yang dialami Samsung. Kedua pemberitaan positif dan negatif ini ditulis detik.com dengan bahasa yang ringan dan tidak terlalu menggunakan majas-majas untuk mengungkapkan sebuah peristiwa.

Berbeda dengan detik.com, kompas.com menuliskan pemberitaan mengenai terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 yang banyak menggunakan kiasan untuk mengungkapkan sebuah peristiwa misalnya

- Mulai hari itu, Galaxy Note 7 di Indonesia agaknya sudah tutup usia sebelum benar-benar lahir. Sementara itu, di global, Galaxy Note 7 versi aman mulai diterima konsumen tak lama pasca-*recall*. Sayangnya, produk pasca-*recall* itu ternyata tak jua membaik. Tak kurang dari lima Galaxy Note 7 versi baru dilaporkan kembali meledak

di Amerika Serikat. Hal ini membuat Samsung benar-benar menyerah pada lini Note teranyarnya. Raksasa tersebut membuat keputusan besar untuk mengakhiri riwayat Galaxy Note 7 di seluruh dunia. Di Tanah Air, Galaxy Note 7 sudah layu sebelum mekar. (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/12/10340417/ditarik.selamany.a.galaxy.note.7.tak.sempat.dipajang.di.indonesia>)

- Samsung memang melakukan penarikan kembali (recall) Galaxy Note 7 dari pasaran karena persoalan rawan terbakar di atas. Samsung juga sudah memutuskan penghentian penjualan dan penukaran Galaxy Note 7 secara permanen. Dengan kata lain, berakhir sudah kiprah Galaxy Note 7 di pasar ponsel dunia. (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/12/08520007/samsung.siapkan.kotak.anti-api.untuk.galaxy.note.7>)
- KOMPAS.com - Penarikan kembali Galaxy Note 7 menimbulkan persoalan tersendiri terkait banyaknya jumlah perangkat yang dibuat dengan percuma dan berubah menjadi onggokan “sampah” elektronik. (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/13/11332207.mau.diapakan.ju.taan.sampah.galaxy.note.7.yang.tidak.terjual>.)
- Diketahui, Galaxy Note 7 merupakan *flagship* teranyar Samsung yang dirilis pada awal Agustus lalu di New York, AS. Kemunculannya disambut pujian bertubi-tubi, namun akhirnya cuma berumur sekitar dua bulan di pasar. Hal ini bersumbu pada isu baterai Galaxy Note 7 yang dilaporkan cepat panas. Saking panasnya, tak kurang dari 35 pengguna ponsel tersebut harus menyaksikan Galaxy Note 7 mereka meledak. (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/13/10331567/samsung.bakal.p.ensiunkan.galaxy.note>)
- Sayangnya, lima kasus ledakan di Amerika Serikat membuktikan bahwa versi aman itu sejatinya tidak aman. Alhasil, keputusan besar diambil Samsung pada awal pekan ini. Galaxy Note 7 harus tutup usia. (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/13/19080077/samsung.belum.tahu.penyebab.galaxy.note.7.terbakar>)
- Hal ini menimbulkan tiga persepsi negatif sekaligus: Samsung tak aman, Samsung tak belajar dari kesalahan, dan Samsung ingkar janji. Ada dua topik yang sedang menjadi "bulan-bulanan" *netizen* global, yakni insiden terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 dan pernyataan kontroversial Donald Trump menjelang pemilu AS November mendatang. (<http://tekno.kompas.com/read/2016/10/14/19080077/citra.galaxy.note.7.dibandingkan.dengan.donald.trump>)

Kemudian untuk pemberitaan mengenai terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 di kompas.com peneliti menemukan bahwa hanya sedikit judul berita yang profokativ.

Liputan6.com merupakan versi online dari program berita Liputan 6 yang tayang di SCTV, sehingga dalam penyampaian berita liputan6.com menggunakan teknik penulisan bahasa lisan yang biasa digunakan pada jurnalistik siar pada umumnya (Anshori, 2011:141). Sama seperti detik.com berita yang ditampilkan liputan6.com lebih ringkas dan dengan bahasa yang jujur namun tidak berlebihan.

Liputan6.com dalam menjunjung kredibilitas dan netralitas beritanya, senantiasa menyampaikan berita secara lugas tanpa kiasan-kiasan yang mengarah pada pencitraan tertentu. Netralitas liputan6.com dapat diketahui dari jumlah value assessment liputan6.com yang mendekati angka 0. Liputan6.com memberitakan terbakarnya Samsung Galaxy Note 7 secara lugas dan tanpa menggunakan bahasa kiasan, seperti dalam berita:

### **Samsung Setop Penjualan Galaxy Note 7 Secara Global**

11 Okt 2016, 10:43 WIB

**Liputan6.com, Jakarta** - Setelah sempat ditarik dari pasar dan mengeluarkan Galaxy Note 7 yang berlabel aman, Samsung akhirnya secara resmi menyetop penjualan *handset* tersebut secara global. "Kami berkerja sama dengan US Consumer Product Safety Commission (CPSC) untuk menyelediki kasus yang dilaporkan melibatkan Galaxy Note 7," kata pihak Samsung melalui sebuah pernyataan sebagaimana dikutip dari laman Android Authority, Selasa (11/10/2016).

"Karena keselamatan konsumen merupakan prioritas utama kami, Samsung akan meminta ke semua perusahaan dan mitra ritel global untuk menghentikan penjualan dan penggantian Galaxy Note 7 saat investigasi berlangsung," tambahnya.



Samsung menegaskan, pihaknya akan tetap berkomitmen untuk bekerja sungguh-sungguh dengan CPSC, operator, dan semua mitra untuk mengambil langkah yang diperlukan untuk mengatasi situasi ini. "Konsumen yang menggunakan Galaxy Note 7 produk awal atau produk pengganti Galaxy Note 7 harus menggantinya, termasuk me-*refund* kembali di tempat mereka membelinya. Untuk informasi lebih lanjut, konsumen dapat menghubungi [samsung.com/us/note7recall](http://samsung.com/us/note7recall) atau kontak kami di 1-844-365-6197," tambah Samsung.

Secara khusus, perusahaan teknologi asal Korea Selatan tersebut merekomendasikan untuk semua pengguna Galaxy Note 7 me-*refund* ponsel mereka, yang pada dasarnya Galaxy Note 7 tak akan diproduksi lagi.

Awal peluncurannya, Galaxy Note 7 menjadi *smartphone* yang sempurna tanpa masalah, namun setelah beberapa minggu pelirisannya, masalah terjadi pada Galaxy Note 7.

Hal inilah yang menyebabkan Samsung mengumumkan untuk menariknya kembali secara global. (Raehan Maulida/Isk)

(Sumber:<http://tekno.liputan6.com/read/2623125/samsung-setop-penjualan-galaxy-note-7-secara-global?source=search>)

Samsung melakukan beberapa strategi untuk menangani krisis yang terjadi untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan membangun kembali reputasi perusahaan. Menurut Firsan Nova (2011:175-185) dalam buku *Crisis Public Relations*, ada enam strategi *Public Relations* dalam merespon krisis, yaitu:

- Menyerang pihak yang memojokan perusahaan dengan memberikan fakta yang mendukung dan menjelaskan kepada publik bahwa tuduhan itu tidak beralasan
- Perusahaan bisa merespon krisis dengan melakukan penyangkalan
- Melakukan pembenaran atau pembelaan diri
- Perusahaan berusaha untuk meraih simpati publik
- Perusahaan berjanji untuk memperbaiki kesalahannya dengan melakukan tindakan yang benar

- Respon terakhir permintaan maaf

Samsung melakukan tiga dari enam strategi yang ada. Strategi yang dilakukan Samsung yaitu, Samsung cepat tanggap dalam merespon jika ada konsumen yang melaporkan perangkatnya terbakar. Kecepatan dalam bertindak adalah faktor penting untuk meminimalisir kerugian.

Seorang pengguna Galaxy Note 7 di Australia mendapatkan Samsung Galaxy Note 7 nya terbakar saat di isi ulang dayanya saat dia sedang berada di kamar hotel, akibat dari kejadian itu korban kehilangan Galaxy Note 7 miliknya dan percikan api yang muncul dari ledakan Note 7 miliknya tersebut ternyata juga menyambar spreng dan karpet di kamar hotel sehingga memunculkan tagihan tambahan bagi korban, yakni mencapai 1.800 dolar Australia. Setelah mengetahui laporan tersebut, Samsung langsung menghubungi korban dan siap bertanggung jawab sepenuhnya dengan menjanjikan bakal mengganti tagihan tambahan dari hotel tersebut, termasuk mengganti unit Galaxy Note 7 yang terbakar (Suryadhi,2016).

Setelah banyak laporan yang masuk terkait terbakarnya perangkat Galaxy Note 7, Samsung langsung mengambil keputusan yaitu menarik peredaran *smartphone* Galaxy Note 7 demi keamanan konsumen. Langkah *recall* ini diambil karena Samsung berkomitmen untuk membuat produk dengan kualitas terbaik dan menanggapi semua insiden secara serius. Samsung melakukan inspeksi menyeluruh dengan para penyuplainya untuk mengidentifikasi, apakah ada baterai-baterai lain yang terkena imbasnya yang beredar di pasar. Bagi konsu

men yang telah memiliki Galaxy Note 7, Samsung akan menggantinya dengan unit yang baru dalam beberapa minggu ke depan (Yusuf, 2016).

Samsung berusaha untuk meraih simpati publik dengan memberikan kompensasi kepada konsumen yang telah membeli Galaxy Note 7 dan mencantumkan nomor *call center* yang dapat dihubungi di artikel media massa.

Di Indonesia, Samsung Electronic Indonesia (SEIN) terpaksa membatalkan transaksi pemesanan Galaxy Note 7 karena banyaknya kasus yang dilaporkan di sejumlah negara. Sebagai bentuk tanggung jawab, selain mengembalikan penuh biaya *pre-order* yang telah dikeluarkan konsumen, Samsung juga menyiapkan kompensasi bagi pelanggan yang telah memesan Galaxy Note 7. Samsung memberikan kompensasi berupa *voucher* belanja senilai Rp 1 juta (tidak diketahui *merchant*-nya), dan *cash back* Rp 2 juta jika pelanggan tersebut ingin membeli Galaxy Note 7 lagi saat produk tersebut tersedia di Indonesia. Samsung mencantumkan nomor *call center* yang dapat dihubungi, agar konsumen dapat dengan mudah menghubungi pihak Samsung untuk mendapatkan ganti rugi. Konsumen yang memiliki pertanyaan soal Galaxy Note 7 bisa menghubungi call center Samsung Indonesia di nomor toll free 0-800-112-8888 atau (021) 5699-7777. Bisa juga melalui layanan live chat di situs Samsung Indonesia (Wahyudi, 2016).

Langkah terakhir yang diambil adalah permintaan maaf. Samsung meminta maaf kepada publik dan berterima kasih kepada seluruh karyawan atas kesetiiaannya terhadap perusahaan. Dalam hal ini petinggi Samsung Electronics

Mobile Chief, Koh Dong-jin, yang langsung meminta maaf dihadapan publik. Samsung juga berjanji akan menemukan penyebab pasti dari kerusakan Galaxy Note 7 untuk memulihkan kepercayaan konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan produk Samsung tanpa masalah keamanan (Iskandar, 2016)

Tak hanya di Korea Selatan, Samsung meminta maaf lagi khusus untuk konsumennya di Amerika Serikat, di mana sekitar sejuta Note 7 yang sudah terjual ditarik dari tangan konsumen. Permintaan maaf ini dilakukan oleh *President Samsung America* Tim Baxter. Dalam pernyataannya, Baxter menyebut kalau Samsung akan selalu menjaga komitmennya untuk kepuasan pelanggan dan juga keselamatannya. Oleh karena itu, ketika didapat beberapa kasus yang melaporkan terbakarnya Galaxy Note 7 di wilayah Amerika Serikat, Samsung langsung bergerak cepat melakukan *recall*. Tak hanya untuk wilayah AS, tapi seluruh dunia (Yudhianto, 2016).

Gambar 3.5  
Samsung Electronics Mobile Chief, Koh Dong-jin meminta maaf di  
hadapan sejumlah media massa.



Sumber: <http://teknoliputan6.com/read/2626075/bos-Samsung-akhirnya-buka-suara-soal-galaxy-note-7?source=search> (diakses 23 Desember 2016 pukul 14.50)

Untuk menyelesaikan krisis, manajemen harus memiliki *crisis management plans* yang didesain secara teliti untuk menghadapi berbagai level krisis yang mungkin terjadi. Melalui persiapan yang matang, pemimpin dapat memerintahkan bagaimana dan apa yang sebaiknya dilakukan saat krisis terjadi. Mengantisipasi krisis dapat dilakukan dengan perencanaan strategik dan manajemen resiko. Setiap krisis harus dihadapi secara serius oleh pimpinan dan disampaikan kepada publik secara jujur (Nova, 2009:135-136).

Salah satu prosedur operasional disaat krisis adalah bagaimana berhubungam dengan media massa untuk berhubungan dengan publik. Pada saat krisis sebuah perusahaan dapat menarik perhatian media massa. Krisis merupakan peristiwa yang mengandung nilai berita. Sehingga dibutuhkan

sebuah tim manajemen krisis yang didalamnya menangani hubungan dengan media. Pembentukan tim ini bertujuan untuk menghadapi krisis agar tidak semakin membesar dan dapat dikendalikan, sehingga tidak mengganggu reputasi dan citra perusahaan (Iriantara, 2011:187).

M.F Vos (1992:24) mendefinisikan citra korporat sebagai “*The image of the organization as it is experienced by the various publics*”. Definisi citra korporat menurut Vos tersebut dapat diartikan, bahwa di dalam citra korporat terkandung segala pengalaman publik akan organisasi. Oleh sebab itu segala tindakan dan keputusan yang diambil oleh perusahaan akan mempengaruhi citra perusahaan tersebut dimata publiknya, jika apa yang dilakukan negatif maka publik akan memberikan penilaian yang buruk pada perusahaan, begitu pula sebaliknya.

## **B. Uji Reliabilitas**

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Untuk melihat tingkat operasionalisasi berdasarkan kategori yang telah ditentukan, maka peneliti menyertakan hasil tes uji reliabilitas antar pengkode dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini

menghasilkan temuan yang sama jika dilakukan oleh orang lain dan juga untuk mengetahui tingkat objektivitas penelitian.

Berdasarkan tes uji reliabilitas kedua pengkode terhadap elemen – elemen citra dalam setiap pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di tiga portal berita online, hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Citra Samsung di detik.com**

<b>No.</b>	<b>Citra Perusahaan</b>	<b>N1</b>	<b>N2</b>	<b>M</b>
1	<i>Familiarity</i> Positif	195	294	187
2	<i>Familiarity</i> Negatif	195	254	177
3	<i>Reference</i> Positif	134	202	130
4	<i>Reference</i> Negatif	77	89	71
5	<i>Position</i> Positif	13	19	12
6	<i>Position</i> Negatif	14	12	12
7	<i>Characteristic</i> Positif	52	60	52
8	<i>Characteristic</i> Negatif	2	4	2
	<b>Total</b>	<b>682</b>	<b>934</b>	<b>643</b>

(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

$$CR = \frac{2M}{N1 + N2}$$

$$CR = \frac{2.643}{682 + 934}$$

$$CR = \frac{1286}{1616}$$

$$CR = 0,80$$

$$CR = 80\%$$

Keterangan:

CR = Koefisien Reliabilitas

2M = Jumlah pernyataan yang disetujui oleh kedua pengkoding

N1+N2 = Jumlah pernyataan yang diberi oleh pengkoding

Koefisien Reliabilitas yang diperoleh dalam uji reliabilitas citra samsung dalam detik.com adalah 80%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi kesepakatan tinggi antara kedua pengkoding dalam menghitung citra yang ada di dalam pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di detik.com.

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Citra Samsung di Kompas.com**

<b>No.</b>	<b>Citra Perusahaan</b>	<b>N1</b>	<b>N2</b>	<b>M</b>
1	<i>Familiarity</i> Positif	151	174	147
2	<i>Familiarity</i> Negatif	229	266	221
3	<i>Reference</i> Positif	83	96	83
4	<i>Reference</i> Negatif	67	74	67
5	<i>Position</i> Positif	2	1	1
6	<i>Position</i> Negatif	11	11	11
7	<i>Characteristic</i> Positif	26	26	26
8	<i>Characteristic</i> Negatif	5	4	4



	Total	574	652	560
--	-------	-----	-----	-----

(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

$$CR = \frac{2M}{N1 + N2}$$

$$CR = \frac{2.560}{574 + 652}$$

$$CR = \frac{1120}{1226}$$

$$CR = 0,92$$

$$CR = 92\%$$

Keterangan:

CR = Koefisien Reliabilitas

2M = jumlah pernyataan yang disetujui oleh kedua pengkoding

N1+N2 = jumlah pernyataan yang diberi oleh pengkoding

Koefisien Reliabilitas yang diperoleh dalam uji reliabilitas citra samsung dalam kompas.com adalah 92%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi kesepakatan tinggi antara kedua pengkoding dalam menghitung citra yang ada di dalam pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di Kompas.com.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Citra Samsung di Liputan6.com**

No	Citra Perusahaan	N1	N2	M
1	<i>Familiarity</i> Positif	109	156	101
2	<i>Familiarity</i> Negatif	149	189	132
3	<i>Reference</i> Positif	66	77	66
4	<i>Reference</i> Negatif	71	88	71
5	<i>Position</i> Positif	3	2	1

6	<i>Position</i> Negatif	5	5	5
7	<i>Characteristic</i> Positif	33	42	33
8	<i>Characteristic</i> Negatif	1	2	1
	Total	433	561	410

(Sumber: Data primer olahan peneliti tahun 2016)

$$CR = \frac{2M}{N1 + N2}$$

$$CR = \frac{2.410}{437 + 561}$$

$$CR = \frac{820}{998}$$

$$CR = 0,83$$

$$CR = 83\%$$

Keterangan:

CR = Koefisien Reliabilitas

2M = Jumlah pernyataan yang disetujui oleh kedua pengkoding

N1+N2 = Jumlah pernyataan yang diberi oleh pengkoding

Koefisien Reliabilitas yang diperoleh dalam uji reliabilitas citra samsung dalam liputan6.com adalah 83%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi kesepakatan tinggi antara kedua pengkoding dalam menghitung citra yang ada di dalam pemberitaan meledaknya Samsung Galaxy Note 7 di liputan6.com.