

**AKTIVITAS KOMUNIKASI KRISIS MELALUI MEDIA SOSIAL
(ANALISIS ISI KUALITATIF PADA MEDIA SOSIAL X @WHITELAB_ID
DALAM MENANGGAPI KRISIS MEET AND GREET BERSAMA OH
SEHUN)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

CAECILIA INDRA AYU PARAMITHA

190906864

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

**Aktivitas Komunikasi Krisis Melalui Media Sosial
(Analisis Isi Kualitatif pada Media Sosial X @whitelab_id dalam Menanggapi
Krisis *Meet and Greet* Bersama Oh Sehun)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

CAECILIA INDRA AYU PARAMITHA

190906864

disetujui oleh :



Lukas Deni Setiawan, S.I.P., M.A.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Krisis Melalui Media Sosial (Analisis Isi Kualitatif pada Media Sosial *X@whitelab_id* dalam Menanggapi Krisis *Meet and Greet* Bersama Oh Sehun)
Penyusun : Caecilia Indra Ayu Paramitha
NPM : 190906864

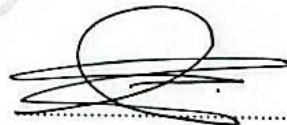
Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada
Hari / Tanggal : Selasa / 24 Juni 2025
Pukul : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Pendadaran 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UAJY

TIM PENGUJI

Prof. Gregoria Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg. Comm., Ph.D
Penguji Utama



Lukas Deni Setiawan, S.I.P., M.A.
Penguji I



Pupung Arifin, S.Sos., M.Si.
Penguji II



Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom., M.A.
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Caecilia Indra Ayu Paramitha

NPM : 190906864

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Krisis Melalui Media Sosial (Analisis Isi Kualitatif pada Media Sosial *X@whitelab_id* dalam Menanggapi Krisis *Meet and Greet* Bersama Oh Sehun)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 9 Juni 2025

Saya yang menyatakan,

Caecilia Indra Ayu Paramitha

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, berkat kemurahan dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini seturut dengan kehendak-Nya. Skripsi yang berjudul “Aktivitas Komunikasi Krisis Melalui Media Sosial (Analisis Isi Kualitatif pada Media Sosial *X @whitelab_id* dalam Menanggapi Krisis *Meet and Greet* Bersama Oh Sehun)” disusun sebagai persyaratan kelulusan jenjang Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak sedikit tantangan dan keterbatasan yang harus dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, dan nasihat dari berbagai pihak yang diberikan, sangat berarti bagi kekuatan dan sumber inspirasi penulis, sehingga semuanya dapat dilalui. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, oleh karena kasih dan perbuatan tangan-Nya yang ajaib, peneliti memperoleh hikmat, kekuatan, kemampuan untuk melewati setiap proses perkuliahan hingga akhirnya dapat menuntaskan pendidikan S1 Ilmu Komunikasi sesuai janji dan tepat pada waktu-Nya.
2. Kedua orang tua penulis, papa Indra Suswanto dan mama Theresia Tutuk Hadiarti, yang penuh cinta selalu mendoakan dan memberikan bantuan finansial tanpa pamrih untuk masa depan anak-anaknya, telah menjadi semangat hidup dan sumber kekuatan terbesar untuk tetap bertahan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti.
3. Adik tercinta, Christoforus Indra Bagus Pratama, yang selalu memberikan tawa, doa, dan semangat, terutama di saat-saat penulis hampir menyerah.

4. Bapak Lukas Deni Setiawan, S.I.P., M.A. selaku dosen pembimbing akademik dan skripsi, yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis dari awal hingga akhir. Terima kasih atas arahan, kritik, dan waktu yang telah diberikan dengan begitu tulus.
5. Keluarga besar, Kakung Kusnuhadi, Yangti Mamik, Pakdhe, Budhe, Om, Tante, dan para sepupu (Tasha, Michelly, Adelia, Nando, Nanda, Bagas), senantiasa menyemangati, mendoakan, dan menemani selama penyusunan skripsi.
6. Para Romo dari Paroki St. Yusup Blitar, terutama Romo Nyoto dan Romo Sairin, yang menjadi pendamping rohani, pemberi berkat dan nasihat, serta tempat bersandar dalam doa dan permenungan selama perjalanan akademik ini.
7. Teman-teman penulis (Gratcy, Agnes, Novar), yang senantiasa menyemangati dan memberikan dukungan penuh dalam berbagai bentuk.
8. Diri penulis sendiri, yang telah berani untuk tetap melangkah dengan penuh keyakinan, pengharapan dalam perjuangan, dan terus percaya bahwa segala sesuatu akan indah pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan secara terbuka menerima kritik serta saran. Terima kasih.

Yogyakarta, 9 Juni 2025

Peneliti

Caecilia Indra Ayu Paramitha

**AKTIVITAS KOMUNIKASI KRISIS MELALUI MEDIA SOSIAL
(ANALISIS ISI KUALITATIF PADA MEDIA SOSIAL X
@WHITELAB_ID DALAM MENANGGAPI KRISIS *MEET AND
GREET* BERSAMA OH SEHUN)**

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi krisis yang dilakukan Whitelab dalam merespons krisis acara Meet and Greet “One Memorable Day with #ScientistGanteng” 2022, yang menghadirkan Oh Sehun. Acara tersebut menuai kekecewaan publik, sehingga Whitelab merespons melalui media sosial X (@whitelab_id). Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kualitatif Klaus Krippendorff serta teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) oleh Coombs dan Holladay. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Whitelab menggunakan kombinasi strategi primer denial, diminishment, rebuilding, dan strategi sekunder bolstering sebagai penyesuaian strategi mengikuti situasi krisis yang terjadi. Keempat strategi ini digunakan Whitelab dalam penyampaian pesan dalam bentuk teks dan video melalui tweets @whitelab_id.

Kata Kunci: krisis, komunikasi krisis, SCCT, media sosial X

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
1. Manfaat Teoritis	15
2. Manfaat Praktis	15
E. Kerangka Teori.....	16
1. Krisis	16
2. Komunikasi Krisis.....	19
3. SCCT (<i>Situational Crisis Communication Theory</i>)	22
4. Media Sosial.....	30
5. Komunikasi Krisis dan Media Sosial	31
6. Media Sosial <i>X</i>	33
F. Kerangka Konsep	34
G. Metodologi Penelitian	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Metode Penelitian.....	37
3. Objek Penelitian	37
4. Sumber Data	38
5. Teknik Analisis Isi	39
BAB II	42

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	42
A. Tentang Whitelab.....	42
B. <i>Meet and Greet</i> “One Memorable Day With #ScientistGanteng”	43
C. Media Sosial X Whitelab (@whitelab_id).....	49
BAB III	51
TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Temuan Data.....	51
1. <i>Unitizing</i> (Unitisasi)	51
2. <i>Sampling</i>	52
3. <i>Recording</i> (Pencatatan)	59
4. <i>Reducing</i> (Reduksi Data)	67
5. Penarikan Inferensi.....	68
B. Analisis Data	68
BAB IV	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
1. Saran Akademis.....	84
2. Saran Praktis	84
C. Batasan Penelitian.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekomendasi strategi respons SCCT	26
Tabel 2. Tabel Penggabungan Teknik Analisis	40
Tabel 3. Data Unggahan <i>Tweets</i> @whitelab_id	53
Tabel 4. Data Unit Kalimat Respons 1 pada akun X @whitelab_id	59
Tabel 5. Data Unit Kalimat Respons 2 pada akun X @whitelab_id	61
Tabel 6. Data Unit Kalimat Respons 3 pada Akun X @whitelab_id	65
Tabel 7. Data Unit Kalimat Respons 4 pada akun X @whitelab_id	66
Tabel 8. Daftar Kategori Strategi Respons pada akun X @whitelab_id	67
Tabel 9. Unggahan <i>Tweets</i> Periode 23 September – 24 Desember 2022	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data 10 <i>Brand Skincare</i> Terlaris di <i>e-commerce</i>	1
Gambar 2. Studi Kasus 3 Brand Beauty and Care yang menggunakan Strategi Influencer Marketing	3
Gambar 3. Unggahan <i>X @Ohsehunbar</i>	5
Gambar 4. Unggahan <i>X @scrtfns_09</i> (Bahasa Indonesia)	6
Gambar 5. Unggahan <i>X @OhSehunGlobal</i>	7
Gambar 6. Unggahan <i>X @OhSehunGlobal</i>	8
Gambar 7. Unggahan <i>X @cheezyypizza</i>	8
Gambar 8. Model Variabel dalam SCCT	24
Gambar 9. Kerangka Konsep Penelitian.....	35
Gambar 10. Langkah-langkah penelitian analisis konten.....	39
Gambar 11. Logo Whitelab	42
Gambar 12. Unggahan <i>X Whitelab</i> tanggal 10 Februari 2022	43
Gambar 13. <i>Hashtag #WhitelabXSEHUN trending</i>	44
Gambar 14. Unggahan <i>X Whitelab</i> tanggal 25 Oktober 2022	45
Gambar 15. Unggahan <i>X Whitelab</i> tanggal 25 Oktober 2022	45
Gambar 16. Unggahan <i>X Whitelab</i> tanggal 1 November 2022	45
Gambar 17. Unggahan <i>X Whitelab</i> tanggal 6 Oktober 2022	46
Gambar 18. Unggahan <i>X Whitelab</i> tanggal 18 Oktober 2022.....	46
Gambar 19. Profil <i>X @whitelab_id</i>	49
Gambar 20. Unggahan <i>X Whitelab</i> Tanggal 5 November 2022.....	50
Gambar 21. Profil Akun <i>X @whitelab_id</i>	51
Gambar 22. Respons 1 Whitelab	54
Gambar 23. Respons 2 Whitelab	54
Gambar 24. Respons 3 Whitelab	57
Gambar 25. Respons 4 Whitelab	58