
FRAMING ANALYSIS OF THE PROBLEM OF THEFT ON ROSALINA INDAH'S BUS: IMPLICATIONS FOR LOBBYING AND NEGOTIATION STRATEGIES

ANALISIS FRAMING PERMASALAHAN PENCURIAN DI BUS ROSALINA INDAH: IMPLIKASI TERHADAP STRATEGI LOBI DAN NEGOSIASI

Listiya Marhanani¹, Meydita Eka Putri², Dian Pebrianti³, Salwa Zakiah⁴, Saifuddin Zuhri⁵

Program Studi Ilmu Komunikasi UPN "Veteran" Jawa Timur¹²³⁴⁵

E-mail: 21043010101@student.upnjatim.ac.id

Abstract

Dozens of thefts have occurred on Rosalia Indah buses. Speculation about the involvement of the bus crew in this incident is growing. A number of parties said that the theft was an old modus operandi often carried out by a gang of thieves and the Rosalia Indah crew. The researcher wants to know the news frame of the theft case that occurred on the Rosalia Indah bus in the online media Tribunnews.com. In this study using a qualitative method with a descriptive qualitative approach. The data used is Robert N. Entman's framing analysis, which has 4 framing devices. define problems, diagnose causes/causal identification, make moral judgment, and treatment recommendation. The research subject used was from the Tribunnews.com news portal article. The results of this study state that the theft that occurred to a X influencer named Widino, who's a passenger on the Rosalia Indah bus, wrote a chronology of the incident on his X account and made this case widely discussed by netizens. On his twitter, he explained that his tablet stored in the bag had disappeared and replaced with a book inserted with ceramics

Keywords: Framing, Negotiation, Mass Media

Abstrak

Puluhan kasus pencurian yang terjadi di bus Rosalia Indah. Spekulasi tentang keterlibatan kru bus pada insiden ini kian mencuat. Sejumlah pihak menuturkan bahwa pencurian tersebut merupakan modus lama yang kerap dilakukan komplotan pencuri dan kru Rosalia Indah. Peneliti ingin mengetahui bingkai pemberitaan kasus pencurian yang terjadi di bus Rosalia Indah dalam media online Tribunnews.com. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. data yang digunakan yaitu dengan analisis *framing* milik Robert N. Entman, memiliki 4 perangkat *framing* yakni *Define problems*, *Diagnose causes*, *Make moral*, dan *Treatment recommendation*. Subjek penelitian yang digunakan dari artikel portal berita Tribunnews.com. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pencurian yang terjadi kepada *influencer* X bernama Widino saat dirinya menjadi penumpang bus Rosalia Indah. Dirinya kemudian menuliskan kronologi kejadiannya di akun X-nya dan membuat kasus ini ramai diperbincangkan oleh netizen. Dalam cuitan yang dilontarkan akun X @widino, ia menjelaskan bahwa tablet miliknya yang disimpan di dalam tas telah hilang dan diganti dengan buku yang disisipi keramik. kasus pencurian ini bukanlah kali pertama melainkan sudah menjadi modus lama yang sebenarnya dilakukan oleh oknum supir bis itu sendiri.

Kata Kunci: Framing, Negosiasi, Media Massa

Pendahuluan

Bus menjadi salah satu moda transportasi darat pilihan utama bagi masyarakat untuk melakukan mobilitas. Keberadaannya menawarkan berbagai keuntungan seperti biaya yang relatif lebih murah dibandingkan moda transportasi lainnya, rute yang fleksibel, dan kemampuan menjangkau daerah-daerah terpencil yang tidak dapat diraih oleh kereta api atau pesawat. Bus juga sering menjadi solusi untuk mengurangi kepadatan kendaraan pribadi di kota-kota besar. Oleh karena itu, memastikan keamanan bus sangatlah penting agar kelancaran mobilitas dan kenyamanan publik tetap terjaga.

PT Rosalia Indah Transport atau Rosalia Indah adalah sebuah perusahaan otobus (PO) yang berbasis di Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Rosalia Indah menjadi sorotan publik usai unggahan X penumpang yang mengaku menjadi korban pencurian saat menaiki bus Rosalia Indah viral. Situasi ini berawal dari penumpang bernama Widino Arnoldy yang menceritakan pengalamannya usai kehilangan gawai saat menggunakan bus Rosalia Indah dengan rute Wonosobo-Jakarta dengan keberangkatan Selasa, 19 Desember 2023. Melalui cuitan dalam akun X pribadinya @Widino, Widino mengaku bahwa tablet yang ia simpan di dalam tas miliknya telah hilang dan diganti dengan buku yang disisipi keramik.

Berdasarkan akun-akun X lain yang berinteraksi dengan akun X @Widino, ada puluhan kasus pencurian yang terjadi di bus Rosalia Indah. Spekulasi tentang keterlibatan kru bus pada insiden ini kian mencuat. Beberapa akun memaparkan bahwa pencurian tersebut merupakan modus lama yang kerap dilakukan oleh komplotan pencuri yang bekerja sama dengan kru Rosalia Indah. Keamanan selama perjalanan merupakan hak dasar penumpang yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan. Insiden pencurian yang berulang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat hingga memengaruhi citra transportasi umum secara keseluruhan.

Media komunikasi berperan sebagai alat untuk melakukan penyebaran informasi. Media telah menjadi sumber dominan bukan saja bagi individu untuk memperoleh gambaran dan citra realitas sosial, tetapi juga bagi masyarakat dan kelompok secara kolektif (Habibie, 2018). Media mempunyai subjektivitas tersendiri dalam menerbitkan sebuah berita. Media yang menyajikan informasi dengan sudut pandang atau penekanan tertentu dapat membentuk cara masyarakat dalam memahami dan menanggapi sebuah isu. Misalnya,

pemberitaan tentang sebuah peristiwa kriminal yang difokuskan pada aspek sensasional dapat menciptakan rasa takut atau tidak aman di kalangan masyarakat, dibandingkan jika peristiwa yang sama dilaporkan dengan penekanan pada statistik yang menunjukkan bahwa kejadian serupa sebenarnya jarang terjadi.

Media massa yang termasuk sebagai media komunikasi mencakup media cetak, media elektronik, dan media *online*. Pemberitaan melalui media massa, terutama media online turut serta memengaruhi citra Rosalia Indah di masyarakat. Hidayah & Riauan (2022) menjelaskan bahwa “Media online adalah media massa yang disajikan secara online di website dan merupakan media massa generasi ketiga setelah media cetak seperti surat kabar, tabloid, majalah, buku dan media elektronik dan sifatnya yang memiliki keunggulan dibandingkan media konvensional lainnya”. Media online telah membawa dampak besar dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat.

Framing berperan penting dalam membentuk opini publik. Framing digunakan untuk mengetahui cara pandang media terhadap sebuah peristiwa yang diberitakan oleh media massa (Eriyanto, 2011). Analisis framing merupakan sebuah metode penelitian mengenai media massa yang dasar penelitiannya berasal dari teori konstruksi sosial (Siregar & Qurniawati, 2022). Peneliti ingin mengetahui bingkai pemberitaan kasus pencurian yang terjadi di bus Rosalia Indah dalam media online Tribunnews.com. Data penelitian bersumber dari pemberitaan media online Tribunnews.com terkait kasus pencurian di bus Rosalia Indah dengan rentang waktu unggahan pada 20 Desember 2023 hingga 31 Desember 2023. Penelitian ini menggunakan metode analisis Robert N. Entman yang memiliki 4 perangkat *framing* yaitu: *Define problems*, *Diagnose causes*, *Make moral judgement*, dan *Treatment recommendation*. Berdasarkan latar belakang masalah ini, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Framing Permasalahan Pencurian di Bus Rosalina Indah: Implikasi terhadap Strategi Lobi dan Negosiasi”.

Tinjauan Pustaka

1. Media Massa

Bungin (2006:72) mengartikan “Media massa sebagai media komunikasi dan informasi yang melakukan penyebaran informasi secara masal dan dapat diakses oleh

masyarakat banyak, ditinjau dari segi makna, media massa merupakan alat atau sarana untuk menyebarkan isi berita, opini, komentar, hiburan, dan lain sebagainya". Media massa memengaruhi opini publik dan membentuk persepsi sosial melalui berbagai bentuk, seperti media cetak, media elektronik, dan media online. Media massa memainkan peran penting dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Media massa adalah alat yang sangat efektif untuk meningkatkan kesadaran akan berbagai masalah yang terjadi di masyarakat. Oleh karena itu, berbagai jenis media, termasuk cetak, elektronik, dan online bersaing untuk memberikan informasi dengan cepat dan akurat.

2. Media Online

Seiring dengan perkembangan media massa, maka lahirlah sebuah inovasi media baru berupa media online. Suryawati (2011) memaparkan bahwa "Media online tidak dikategorikan ke dalam media massa cetak maupun elektronik, melainkan disebut sebagai media massa baru (*new media*) atau media modern". Media online hadir untuk mengisi permintaan pasar yang memungkinkan berita tersebar segera setelah peristiwa terjadi. Romli (2012:30) juga menjelaskan bahwa "Online media (media online) disebut juga *cybermedia* (media siber), internet media (media internet), dan *new media* (media baru) dapat diartikan sebagai media yang tersaji secara online di situs web internet".

3. Framing

Zulaikha (2019) menjelaskan bahwa "Analisis framing digunakan untuk menganalisa bagaimana media massa mengemas peristiwa, media massa "merekonstruksi ulang" realita, peristiwa, suasana, keadaan, tentang orang, benda, bahkan pendapat-pendapat yang berkaitan dengan peristiwa tersebut". Model analisis framing oleh Robert N. Entman digunakan untuk menggambarkan proses seleksi pemilihan dan penekanan yang dilakukan oleh media untuk menonjolkan realitas pada aspek-aspek tertentu. Konsep analisis framing Entman didasarkan pada pemaknaan, pemberian deskripsi, penilaian, dan rekomendasi pada wacana yang menitikberatkan

keadaan pikiran khusus tentang kejadian yang sedang dibahas (Nainggolan et al., 2023).

Analisis framing Robert N. Entman memiliki 4 perangkat framing yaitu *Define problems*, *Diagnose causes*, *Make moral judgement*, dan *Treatment recommendation*. *Define problems* mendefinisikan bagaimana peristiwa atau isu bisa dipahami karena pembedaan yang berbeda menghasilkan realitas yang berbeda pula. *Diagnose causes* mendiagnosa akar dari masalah dengan mengidentifikasi hal-hal yang terlibat dalam permasalahan. *Make moral judgement* digunakan untuk memperkuat argumentasi guna mendukung gagasan ketika masalah sudah terdefinisi dan teridentifikasi penyebabnya. Terakhir, *Treatment recommendation* menawarkan solusi untuk memecahkan masalah tersebut.

Metode Penelitian (Calibri, size 13)

Metode penelitian digunakan dengan tujuan untuk membantu peneliti menjelaskan fenomena yang terjadi secara mendalam dengan mengumpulkan data-data berupa fakta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, subjek yang digunakan berasal dari artikel yang diunggah oleh portal berita *online* Tribunnews.com. Artikel berita yang digunakan adalah artikel berita yang berisi informasi mengenai kasus pencurian barang penumpang bus Rosalia Indah. Dari beberapa artikel berita yang memuat pencurian di bus Rosalia Indah, peneliti mengambil 4 artikel berita yang digunakan sebagai sampel penelitian dengan rentang waktu unggahan pada 20 Desember 2023 hingga 31 Desember 2023.

No	Tanggal	Judul Berita
1.	20 Desember 2023	"Respons Pihak Bus Rosalia Indah soal Viral Curhat Penumpang Kemalingan: Minta Maaf, Diinvestigasi"
2.	21 Desember 2023	"Rosalia Indah Klarifikasi: Kami Minta Maaf, Investigasi Pencurian iPad Penumpang Segera Dilakukan"
3.	21 Desember 2023	"iPad Hilang di Bus Rosalia Indah, Manajemen Meminta Maaf, Lakukan Investigasi Internal"

4.	31 Desember 2023	“Viral Kasus Pencurian iPad di Bus Rosalia Indah, Manajemen Minta Maaf dan Pasang CCTV”
----	------------------	---

Tabel 1. Sampel Penelitian

Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis *framing* milik Robert N. Entman. Metode ini digunakan untuk dapat melihat bagaimana media mengemas sebuah fenomena yang terjadi dan bagaimana sebuah berita itu dipahami dan dibingkai oleh media (Siregar & Qurniawati, 2022). Pada model metode penelitian analisis *framing* Robert N. Entman memiliki 4 perangkat *framing* yakni : 1. *Define problems*, mendefinisikan masalah/fenomena. 2. *Diagnose causes/Causal identification*, memperkirakan sumber masalah. 3. *Make moral judgement*, membuat keputusan moral. 4. *Treatment recommendation*, penyelesaian masalah.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis framing dari Robert N. Entman yang menekankan proses dari berbagai aspek realita sehingga ada suatu bagian tertentu dari peristiwa yang terjadi, yang lebih menonjol dari aspek yang lain. Entman juga membagi metode penelitian ini ke dalam empat perangkat, yaitu 1. *Define Problems*, mendefinisikan masalah/fenomena. 2. *Diagnose Causes/Causal identification*, memperkirakan sumber masalah. 3. *Make moral judgement*, membuat keputusan moral. 4. *Treatment recommendation*, penyelesaian masalah. Portal berita yang digunakan adalah Tribun News, maka berikut adalah berita yang kami analisis dalam penelitian ini.

No.	Tanggal	Pemberitaan	Media
1.	20 Desember 2023	“Respon Pihak Bus Rosalia Indah soal Viral Curhat Penumpang Kemalingan: Minta Maaf, Diinvestigasi”	tribunnews.com
2.	21 Desember 2023	“Rosalia Indah Klarifikasi: Kami Minta Maaf, Investigasi Pencurian iPad Penumpang Segera Dilakukan”	tribunnews.com

3.	21 Desember 2023	“iPad Hilang di Bus Rosalia Indah, Manajemen Meminta Maaf, Lakukan Investigasi Internal”	tribunnews.com
4.	31 Desember 2023	“Viral Kasus Pencurian iPad di Bus Rosalia Indah, Manajemen Minta Maaf dan Pasang CCTV”	tribunnews.com

Tabel 2. Sampel Penelitian

1. Tribunnews.com tanggal 20 Desember 2023

Judul: “Respon Pihak Bus Rosalia Indah soal Viral Curhat Penumpang Kemalingan: Minta Maaf, Diinvestigasi”

Analisis Framing	Konten Pemberitaan	Interpretasi
Define Problem	Curhatan <i>influencer</i> bernama Widino Arnoldy yang viral hingga trendingnya tagat terkait Rosalia Indah di platform X.	Pada Rabu, 20 Desember 2023, curhatan seorang <i>influencer</i> yaitu Widi Arnoldy menjadi trending di media sosial dan mulai muncul tagar terkait Rosalia Indah di platform Twitter.
Diagnose Causes	Salah satu <i>influencer</i> di platform X yang menceritakan kronologi dirinya kemalingan saat menaiki bus Rosalia Indah.	Widino Arnoldy viral melalui cuitannya di twitter karena pengalamannya tak mengenakan yang ia alami. Dirinya menceritakan ia baru saja kemalingan, iPad di dalam tasnya tiba-tiba berganti menjadi buku tebal dan keramik.

<i>Make Moral Judgement</i>	Rosalia Indah membuat rilis sebagai tanggapan atas kejadian tidak mengenakan yang menimpa penumpangnya.	Rosalia Indah membuat rilis yang didalamnya tertulis bahwa “Tim internal kami sedang melakukan proses investigasi terhadap awak bus yang bertugas. Kami melakukan hal tersebut bermaksud untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan situasi yang terjadi pada perjalanan”.
<i>Treatment Recommendation</i>	Tidak ada <i>treatment recommendation</i> secara jelas dari tribunnews.com, namun pihak berita nampaknya berusaha menjelaskan secara detail bagaimana respon dan permintaan maaf dari Rosalina Indah.	Selain rilis yang diunggah di instagram, pihak Rosalia Indah juga turut memberikan permintaan maafnya melalui anak dari pemilik Rosalia Indah.

Tabel 3. Analisis Framing Tribunnews.com 20 Desember

Analisis Framing Tabel 3

Mendefinisikan Masalah (*define problem*), Tribunnews.com mencoba menjelaskan permasalahan awal dari pemberitaan ini adalah salah satu *influencer* di platform X yang bernama Widino Arnoldy, menceritakan kronologi dirinya kemalingan saat menaiki bus Rosalia Indah, kemudian curhatannya ramai dibaca oleh netizen hingga tagar terkait Rosalia Indah menjadi trending di platform X.

Diagnosis Penyebab Masalah (*diagnose causes*), dalam berita ini, dituliskan penyebab dari permasalahan ini adalah awal mulanya dari pencurian yang terjadi pada penumpang bus Rosalia Indah, tribunnews juga mengutip cuitan korban pencuriannya, yaitu Widino di platform X yang menceritakan kronologi detail dari pencurian iPad miliknya yang terjadi

di dalam bus Rosalia Indah. Disertakan pula tangkapan layar dari platform X yang menunjukkan bahwa Widino menulis cuitannya.

Lakukan Penilaian Moral (*make moral judgement*), dalam pemberitaan ini, disertakan bahwa Rosalia Indah sudah memberi permintaan maaf kepada Widino dan juga sudah mengeluarkan rilis di akun instagramnya sebagai tindak lanjut dari kasus pencurian tersebut. Pihak Rosalia Indah juga menyebutkan akan menyelesaikan proses investigasi yang memang sedang berlangsung pada saat itu.

Rekomendasi Perawatan (*treatment recommendation*) Tribunnews tidak tampak memberikan *treatment recommendation* secara jelas dan gamblang. Namun, nampaknya pihak berita nampaknya berusaha menjelaskan secara detail bagaimana respon dan permintaan maaf dari Rosalina Indah.

2. Tribunnews.com tanggal 21 Desember 2023

Judul: “Rosalia Indah Klarifikasi: Kami Minta Maaf, Investigasi Pencurian iPad Penumpang Segera Dilakukan”

Analisis Framing	Konten Pemberitaan	Interpretasi
<i>Define Problem</i>	Trending di X soal kasus pencurian penumpang bus Rosalia Indah, iPad miliknya ditukar menjadi keramik.	Kasus pencurian yang terjadi di Rosalia Indah dengan rute Wonosobo menuju Ciputat menjadi viral hingga trending di media sosial berkat cuitan yang ditulis oleh akun twitter @widino yang merupakan korban pencurian, dirinya menceritakan bagaimana isi tasnya yang semula iPad dan charger, kemudian berganti menjadi buku tebal dan juga keramik.
<i>Diagnose Causes</i>	Netizen menyebutkan bahwa kasus pencurian ini adalah	Kasus pencurian yang viral ini pun turut menarik perhatian netizen, banyak yang

	kejadian berulang dan juga modus lama.	menuturkan bahwa kasus seperti ini merupakan modus lama. “Pak, ini modus lama yang biasa dilakukan crew bus, udah ramai dibahas di lingkungan bis mania, banyak crew nakal”. ujar salah seorang anggota bis mania.
<i>Make Moral Judgement</i>	Penjelasan tentang pihak Rosalia Indah meminta maaf atas respon dari <i>customer service</i> mereka.	Melalui akun instagramnya, pihak Rosalia Indah meminta maaf atas respon <i>customer service</i> mereka yang dirasa kurang pas saat adanya laporan pencurian. Pihak manajemen juga menyebutkan dengan tegas b”kami tidak membenarkan tindak pencurian di dalam armada Rosalia Indah”.
<i>Treatment Recommendation</i>	PT Rosalia Indah Transport melakukan proses penyidikan dan akan menindak tegas apabila ada bukti keterlibatan awak bus.	PT Rosalia Indah saat ini tengah melakukan proses penyelidikan internal dan perusahaan bersedia mengambil tindakan yang tegas apabila memang terbukti ada keterlibatan awak bus pada kejadian pencurian tersebut.

Tabel 4. Analisis Framing Tribunnews.com 21 Desember

Analisis Framing Tabel 4

Mendefinisikan Masalah (*define problem*), identifikasi masalah dari pemberitaan ini adalah viralnya pemberitaan tentang kasus pencurian yang dialami oleh salah satu influencer di platform X, saat dirinya menjadi penumpang bus Rosalia Indah. Hal yang terjadi adalah iPad miliknya yang ada di dalam tas, tiba-tiba berubah menjadi keramik setelah iPadnya itu dicuri.

Diagnosis Penyebab Masalah (*diagnose causes*), dituliskan bahwa netizen menyebutkan kasus pencurian ini merupakan kasus dengan modus lama yang disinyalir pelakunya adalah mereka yang juga merupakan komplotan atau awak dari bus Rosalia Indah, opini ini pun semakin kuat dengan adanya validasi dari salah satu anggota grup bis mania yang tak mau disebutkan namanya, dirinya menyebutkan bahwa kasus seperti ini sudah banyak dibicarakan di lingkungan grup bis mania dan disebutkan pula bahwa banyak *crew* bus yang nakal.

Lakukan Penilaian Moral (*make moral judgement*), dituliskan dalam berita, bahwa pihak Rosalia Indah meminta maaf atas respon dari *customer service* mereka yang kurang tepat saat adanya laporan terkait pencurian ini, Rosalia Indah pun menyebutkan bahwa mereka tidak membenarkan tindak pencurian di dalam armada.

Rekomendasi Perawatan (*treatment recommendation*) Tribunnews tidak tampak memberikan *treatment recommendation* secara jelas dan gamblang. Namun, nampaknya pihak berita nampaknya berusaha menjelaskan secara detail bagaimana respon dan permintaan maaf dari Rosalina Indah dan kesediaannya memberi sanksi dan tindak tegas apabila ada awak bus yang terbukti bersalah dalam kasus ini.

3. Tribunnews.com tanggal 21 Desember 2023

Judul: “iPad Hilang di Bus Rosalia Indah, Manajemen Meminta Maaf, Lakukan Investigasi Internal”

Analisis Framing	Konten Pemberitaan	Interpretasi
Define Problem	Terus bergulirnya kasus pencurian di bus Rosalia Indah di platform media sosial.	Terus bergulirnya perbincangan soal kasus hilangnya barang bawaan penumpang bus Rosalia Indah tujuan Ciputat yang ceritanya menduduki trending di media sosial.
Diagnose Causes	<i>Customer service</i> Rosalia Indah dikabarkan menolak bertanggung jawab	Pihak yang bersangkutan semakin meradang ketika <i>customer service</i> dari pihak bus menolak untuk bertanggungjawab dan

	terhadap kehilangan yang dialami penumpangnya.	menyatakan bahwa barang yang hilang di atas bus merupakan tanggungan penumpang dan itu adalah risiko penumpang.
<i>Make Moral Judgement</i>	Netizen menyebutkan bahwa kasus pencurian ini merupakan modus lama yang dilakukan oleh oknum sopir bus.	Sejumlah netizen menyebutkan bahwa kasus pencurian seperti ini adalah modus lama yang kerap kali dilakukan oleh komplotan pencuri dan oknum sopir bus.
<i>Treatment Recommendation</i>	Rosalia Indah menyampaikan permintaan maaf dan tengah melakukan proses penyelidikan.	Manajemen perusahaan Rosalia Indah sudah menyampaikan permintaan maaf atas respon kurang mengenakan dari CS mereka. Disebutkan pula bahwa pihaknya sedang melakukan investigasi internal untuk mengusut kasus pencurian ini.

Tabel 5. Analisis Framing Tribunnews.com 21 Desember

Analisis Framing Tabel 5

Mendefinisikan Masalah (*define problem*), identifikasi masalah dari pemberitaan ini adalah viralnya pemberitaan tentang kasus pencurian yang dialami oleh salah satu penumpang bus Rosalia Indah terus bergulir menjadi perbincangan hangat netizen di platform media sosial.

Diagnosis Penyebab Masalah (*diagnose causes*), penumpang yang mengalami kehilangan ini meradang karena respon dari *customer service* pihak Rosalia Indah yang dinilai kurang tepat. Alih-alih menerima laporan dan melakukan investigasi lebih lanjut, mereka malah menolak untuk melakukan tanggungjawab dan memberi pernyataan

bahwa barang bawaan yang hilang di bus merupakan risiko masing-masing penumpang.

Lakukan Penilaian Moral (*make moral judgement*), dituliskan dalam berita, bahwa netizen menyebutkan kasus pencurian seperti ini merupakan kasus yang sudah pernah terjadi alias modus lama yang sebenarnya pelakunya adalah oknum komplotan supir bus itu sendiri.

Rekomendasi Perawatan (*treatment recommendation*) pihak Rosalia Indah kemudian meminta maaf dan juga menyebutkan bahwa pihak mereka tengah melakukan penyelidikan internal dengan mengambil tiga tindakan untuk menanggapi kasus pencurian yang terjadi di armada mereka.

4. Tribunnews.com tanggal 31 Desember 2023

Judul: “Viral Kasus Pencurian iPad di Bus Rosalia Indah, Manajemen Minta Maaf dan Pasang CCTV”

Analisis Framing	Konten Pemberitaan	Interpretasi
<i>Define Problem</i>	Korban pencurian meminta kompensasi atas apa yang dialaminya.	Manajemen bus sudah melakukan konsultasi dengan pihak hukum untuk menanggapi kompensasi atau tuntutan ganti rugi yang dilayangkan oleh Widino selaku korban kepada PT Rosalia Indah.
<i>Diagnose Causes</i>	Seorang penumpang Rosalia Indah kehilangan iPadnya saat menaiki bus tersebut.	Widino, korban pencurian Rosalia Indah, mengaku kehilangan iPadnya saat dirinya menjadi penumpang bus, kemudian menuliskan pengalamannya ke media sosial.
<i>Make Moral Judgement</i>	Pre and Post Journey Services Supervisor	Kehilangan barang bawaan penumpang (non bagasi dan non

	Rosalia Indah, Okki Mardianto menyebutkan bahwa kehilangan barang bukan merupakan tanggung jawab Rosalia Indah.	label) bukan tanggung jawab Rosalia Indah. Hal ini mengacu pada Pasal 192 Ayat (4) Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
Treatment Recommendation	Rosalia Indah memasang CCTV di kabin penumpang dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan kepada pengguna jasa mereka.	Pihak Rosalia Indah berupaya melakukan perbaikan dan membenahan guna meningkatkan layanan mereka terhadap pengguna jasa. Selain itu, pihaknya juga memasang perangkat CCTV di kabin penumpang dan juga Kotak Aman Rosalia Indah atau yang disingkat KARI di seluruh armada mereka.

Tabel 6. Analisis Framing Tribunnews.com 31 Desember

Analisis Framing Tabel 6

Mendefinisikan Masalah (*define problem*), korban dari kasus pencurian iPad di armada Rosalia Indah menuntut kompensasi atas kerugian yang dialaminya, kompensasi tersebut berupa empat tuntutan yang diantaranya adalah permintaan maaf secara terbuka dari pihak Rosalia Indah, keterbukaan terhadap polisi untuk menindaklanjuti kasus pencurian ini, memberikan ganti rugi kepada korban, dan juga melakukan perbaikan dan membenahi peraturan serta pelayanan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan Rosalia Indah kepada pengguna jasa.

Diagnosis Penyebab Masalah (*diagnose causes*), kasus pencurian yang dialami oleh Widino dan dicuitkan ke platform twitter, cuitan tersebut kemudian trending dan santer dikabarkan.

Lakukan Penilaian Moral (*make moral judgement*), dituliskan dalam berita, bahwa pihak Rosalia Indah menyebutkan, kehilangan barang bawaan non bagasi dan non

label bukan menjadi tanggung jawab mereka, sesuai dengan Pasal 192 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Rekomendasi Perawatan (*treatment recommendation*) Pihak Rosalia Indah kemudian memasang CCTV di kabin dan juga memasang kotak aman Rosalia Indah di setiap bus, selain itu mereka juga berusaha untuk melakukan perbaikan dan pengembangan pelayanan demi kenyamanan pengguna jasa Rosalia Indah.

Dalam penelitian ini, Tribunnews.com menuliskan pemberitaan tentang kasus pencurian yang terjadi kepada *influencer* X bernama Widino saat dirinya menjadi penumpang bus Rosalia Indah. Dirinya kemudian menuliskan kronologi kejadiannya di akun X-nya dan membuat kasus ini ramai diperbincangkan oleh netizen. Pada tiap pemberitaan yang ditulis oleh Tribunnews.com, angle berita yang dipakai cenderung sama. Isinya menjelaskan keluhan dari korban dan juga tanggapan dari Rosalia Indah.

Dari empat berita yang ada, tiga berita menuliskan bahwa kasus pencurian ini bukanlah kali pertama melainkan sudah menjadi modus lama yang sebenarnya dilakukan oleh oknum sopir bis itu sendiri. Dari sisi *treatment recommendation* pun, portal berita tribun news tidak banyak menuliskan rekomendasinya, mereka hanya menuliskan dengan rinci isi rilis yang diunggah oleh pihak Rosalia Indah di akun instagramnya sebagai tanggapan dari kasus pencurian yang terjadi di armada mereka.

Tiga berita pertama yang diunggah pada tanggal yang berdekatan, dengan kejadian, yaitu tanggal 20-21 Desember 2023 hanya berfokus pada permasalahan pencurian, tanggapan *customer service* Rosalia Indah yang dinilai kurang tepat, dan juga rilis dari Rosalia Indah, sementara pemberitaan pada tanggal 31 Desember terdapat informasi baru yang dicantumkan oleh pihak Tribunnews.com, yaitu informasi terkait tuntutan dari pihak korban serta tanggapan Rosalia Indah, kemudian tertulis juga pernyataan dari pihak Rosalia Indah kalau pihak mereka akan melakukan upaya peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan untuk menjawab bagaimana strategi lobi dan negosiasi yang digunakan oleh bus Rosalia Indah, pada kasus pencurian yang terjadi kepada *influencer* X pada akun @widino, ia bercerita bahwa tablet miliknya yang disimpan di dalam tas telah hilang dan diganti dengan buku yang disisipi keramik. Pencurian pada bus

tersebut tidak hanya sekali terjadi, namun hal pencurian pada bus Rosalia Indah ini sudah terjadi lama dan pelaku dari pencurian tersebut juga dilakukan oleh oknum kru atau sopir bus itu sendiri. Pada pemberitaan yang ditulis oleh Tribunnews.com, korban dari kasus pencurian tersebut menuntut kompensasi atas kerugian yang dialaminya, ada beberapa tuntutan yakni permintaan maaf secara terbuka dari pihak Rosalia Indah, mengganti rugi kepada korban, menindak lanjuti kepada pihak berwajib tentang kasus pencurian, dan melakukan perbaikan atas layanan atau jasa dari bus Rosalia Indah.

Negosiasi yang telah dilakukan oleh Rosalia Indah yakni dengan meminta maaf atas respon dari *customer service* yang kurang tepat saat menerima laporan kasus tersebut dan pihak manajemen juga akan menyelidiki dengan mengambil tindakan tegas sesuai dengan aturan perusahaan apabila mendapatkan bukti bahwa staf dari Rosalia Indah ikut terlibat. Tidak hanya itu Rosalia Indah juga memasang CCTV serta memasang kotak aman pada setiap bus milik Rosalia Indah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk dilakukannya penelitian yang akan mendatang dengan melakukan penelitian analisis framing pemberitaan yang berkaitan dengan lobi dan negosiasi. Peneliti berharap artikel yang penulis buat akan menjadikan masukan pihak Rosalia Indah dalam memperbaiki layanan atau jasa bus miliknya terhadap masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan penelitian ini. Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi kami untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak orang di kemudian hari.

Referensi

- Bungin, Burhan. (2006). "Sosiologi Komunikasi". Jakarta: Kencana Pranada Media Group
- Eriyanto. (2011). "Analisis Framing (Konstruksi, Ideologi, dan Politik Media)". LkiS Group.
- Habibie, D. K. (2018). "Dwi Fungsi Media Massa". *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 79. <https://doi.org/10.14710/interaksi.7.2.79-86>
- Hidayah, S. M., & Riauan, M. A. I. (2022). "Analisis Framing Kebijakan Pemerintah Tentang Rencana Pembelajaran Tatap Muka Di Media Online Cnn Indonesia". *Medium*, 9(2), 167–184. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).8519](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).8519)
- Lestanti, Y. N. (2023, 21 Desember). "Rosalia Indah Klarifikasi: Kami Minta Maaf, Investigasi Pencurian iPad Penumpang Segera Dilakukan". Diakses pada 31 Mei 2024, dari [Rosalia Indah Klarifikasi: Kami Minta Maaf, Investigasi Pencurian iPad Penumpang Segera Dilakukan - TribunNews.com](https://tribunnews.com/indonesia/2023/12/21/rosalia-indah-klarifikasi-kami-minta-maaf-investigasi-pencurian-ipad-penumpang-segera-dilakukan)
- Lestanti, Y. N. (2023, 21 Desember). "iPad Hilang di Bus Rosalia Indah, Manajemen Meminta Maaf, Lakukan Investigasi Internal". Diakses pada 31 Mei 2024, dari [iPad Hilang di Bus Rosalia Indah, Manajemen Meminta Maaf, Lakukan Investigasi Internal - TribunNews.com](https://tribunnews.com/indonesia/2023/12/21/ipad-hilang-di-bus-rosalia-indah-manajemen-meminta-maaf-lakukan-investigasi-internal)
- Nainggolan, I. D. P., Widyawan, P. A., Akbar, N., K, L. F., & Sholihatin, E. (2023). "Analisis Framing Pemberitaan Puan Maharani Terhadap Isu Peraturan Perundang-Undangan Cipta Kerja Di Portal Berita Kompas.Com Dan Detik.Com Pada Edisi Oktober 2020". *Sabda : Jurnal Sastra Dan Bahasa*, 1(2), 1–14.
- Romli, Asep Syamsul M. (2012) "Jurnalistik Online. Panduan Praktis Mengelola. Media Online". Bandung : Nuansa Cendikia.
- Sanusi. (2023, 31 Desember). "Viral Kasus Pencurian iPad di Bus Rosalia Indah, Manajemen Minta Maaf dan Pasang CCTV". Diakses pada 31 Mei 2024, dari [Viral Kasus Pencurian iPad di Bus Rosalia Indah, Manajemen Minta Maaf dan Pasang CCTV - TribunNews.com](https://tribunnews.com/indonesia/2023/12/31/viral-kasus-pencurian-ipad-di-bus-rosalia-indah-manajemen-minta-maaf-dan-pasang-cctv)
- Setyaningsih, S. B. (2023, 20 Desember). "Respons Pihak Bus Rosalia Indah soal Viral Curhat Penumpang Kemalingan: Minta Maaf, Diinvestigasi". Diakses pada 31 Mei 2024, dari [Respons Pihak Bus Rosalia Indah soal Viral Curhat Penumpang Kemalingan: Minta Maaf, Diinvestigasi - TribunNews.com](https://tribunnews.com/indonesia/2023/12/20/respons-pihak-bus-rosalia-indah-soal-viral-curhat-penumpang-kemalingan-minta-maaf-diinvestigasi)
- Siregar, A. K., & Qurniawati, E. F. (2022). "Analisis Framing Pemberitaan Buzzer di tempo.co". *Journal of New Media and Communication*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.55985/jnmc.v1i1.1>
- Suryawati, I. (2011). "Jurnalistik Suatu Pengantar Teori & Praktik". Ghalia Indonesia.
- Zulaikha, N. H. (2019). "Analisis Framing Pemberitaan Pilgub Jawa Timur 2018 pada Situs Berita Daring Indonesia". *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 79–98. <https://doi.org/10.15575/cjik.v3i1.4942>