



Kontroversi di Ketinggian Analisis Framing Pemberitaan Hilangnya iPhone dalam Penerbangan Garuda

Endang Susilomurti^{1*}, Gita Mahyarani²

¹⁻²Magister Ilmu Komunikasi & Universitas Paramadina, Indonesia

Email : endang.susilomurti@students.paramadina.ac.id, gita.mahyarani@students.paramadina.ac.id

Korespondensi penulis : endang.susilomurti@students.paramadina.ac.id

Abstract. *This study examines how Indonesian media framed the viral incident of a lost iPhone aboard Garuda Indonesia's flight GA716 (June 2025), applying Pan & Kosicki's framing model to analyze five news outlets. The research identifies three dominant frames: system failure (Kumparan), legal professionalism (Kompas.com), and class conflict (Poskota). Findings reveal how media narratives have shaped the public's perception of corporate accountability, with Garuda's crisis response oscillating between transparency and defensiveness. The study bridges framing theory with crisis communication (Coombs, 2007) and reputation management (Fombrun, 1996), highlighting the tension between media sensationalism and corporate image control in the digital age. Practical implications suggest that airlines must integrate real-time media monitoring with proactive reputation management strategies.*

Keywords: *Corporate Reputation, Crisis Communication, Media Framing.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis framing media terhadap insiden hilangnya iPhone dalam penerbangan Garuda Indonesia GA716 (Juni 2025) dengan model Pan & Kosicki. Analisis lima pemberitaan mengungkap tiga frame dominan: kegagalan sistem (Kumparan), profesionalisme hukum (Kompas.com), dan konflik kelas (Poskota). Hasil menunjukkan bagaimana narasi media membentuk persepsi publik tentang akuntabilitas korporat, sementara respons krisis Garuda bergerak antara transparansi dan defensif. Studi ini menghubungkan teori framing dengan manajemen krisis (Coombs, 2007) dan reputasi korporat (Fombrun, 1996), mengurai ketegangan antara sensasionalisme media dan pengendalian citra di era digital. Implikasi praktisnya menyarankan perlunya integrasi pemantauan media real-time dengan strategi reputasi proaktif bagi maskapai

Kata Kunci: Framing Media, Komunikasi Krisis, Reputasi Korporat

1. LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, media sosial telah menjadi platform utama bagi individu untuk menyampaikan keluhan, pengalaman, dan opini secara luas dan cepat. Fenomena viralitas di media sosial memungkinkan isu tersebar secara masif dalam waktu singkat, yang kemudian menarik perhatian media konvensional untuk mengangkat pemberitaan tentang isu tersebut. Secara akademik, viralitas didefinisikan sebagai fenomena penyebaran informasi yang terjadi dengan kecepatan tinggi dan menjangkau audiens luas di platform media sosial, yang didorong oleh konten yang kuat secara emosional dan interaktif (Srikandi, 2023). Dalam konteks ini, media sosial bukan hanya wadah komunikasi, tetapi juga berperan sebagai gatekeeper informasi, di mana audiens aktif memilih dan mendistribusikan konten yang dianggap relevan dan menarik (Srikandi, 2023).

Fenomena penting mengenai perilaku masyarakat yang semakin intens menggunakan media sosial sebagai sarana utama dalam mengadukan berbagai persoalan atau keluhan. Dalam konteks online complaint handling system di Indonesia, media sosial menjadi ruang publik dinamis di mana masyarakat tidak hanya mengekspresikan ketidakpuasan, tetapi juga mencari dukungan sosial dengan cepat dan efektif. (Megashift UGM, 2025).

Kasus kehilangan telepon genggam iPhone yang dialami Michael Tjendara dalam penerbangan Garuda GA716 menuju Melbourne merupakan contoh fenomena viral yang bermula dari unggahan pribadi di Instagram. Unggahan tersebut dengan cepat menyebar dan mendapatkan perhatian publik signifikan hingga media nasional mulai memberitakan kasus ini, terutama pada tanggal 10- 12 Juni 2025. Kasus ini menarik untuk dianalisis karena menunjukkan interaksi antara dinamika media sosial sebagai pemicu viralitas dan media konvensional dalam bentuk framing isu.

Penelitian ini akan menganalisis framing media nasional terhadap kasus ini menggunakan kerangka teori analisis framing yang dikembangkan oleh Zhongdang Pan dan Gerald M. Kosicki, yang menyoroti empat struktur framing utama: sintaksis, skrip, perangkat retorika, dan penekanan tema (Pan & Kosicki, 1993). Fokus analisis diarahkan pada pemberitaan dari empat media nasional utama tanggal 11 dan 12 Juni 2025, dengan pembatasan waktu untuk melihat perubahan framing pasca pernyataan resmi dari Garuda Indonesia.

Pernyataan resmi Garuda Indonesia merupakan bentuk komunikasi korporat penting dalam mengelola persepsi publik dan krisis reputasi. Dalam teori komunikasi korporat dan krisis, langkah-langkah komunikasi resmi yang efektif meliputi transparansi dalam pengungkapan informasi, manajemen isu secara terstruktur, dan pemulihan citra melalui keterangan pers atau konferensi pers (Coombs, 2007). Keterangan pers Garuda Indonesia menjadi momen kunci dalam mengendalikan narasi dan memengaruhi framing media setelah viralitas isu di media sosial.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggali bagaimana media konvensional membingkai kasus yang viral, tetapi juga mengintegrasikan dinamika pengaduan masyarakat di media sosial yang semakin menjadi fenomena utama dalam komunikasi publik dan korporat di Indonesia

Dalam konteks komunikasi korporat, insiden hilangnya iPhone penumpang Garuda Indonesia (GA716, 2025) menjadi kasus unik dalam studi komunikasi krisis, menggabungkan elemen *media sensationalism*, *corporate accountability*, dan *public*

shaming di era digital. Penelitian ini bertujuan mengungkap bagaimana media membingkai insiden tersebut dan implikasinya terhadap manajemen reputasi Garuda. Studi sebelumnya (Ardianto, 2018) menunjukkan bahwa framing media dalam krisis penerbangan seringkali memicu *reputational damage*. Dengan pendekatan analisis framing Pan & Kosicki (1993), penelitian ini menjawab pertanyaan: Bagaimana media membingkai insiden kehilangan iPhone Garuda, dan bagaimana strategi komunikasi krisis maskapai meresponsnya?.

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak, termasuk Garuda Indonesia sebagai bahan evaluasi strategi komunikasi krisis, media massa sebagai refleksi etika pemberitaan, serta regulator untuk penyusunan kebijakan yang lebih baik. Bagi akademisi, studi ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan analisis framing media, sementara masyarakat umum dapat meningkatkan literasi media dalam memahami bias pemberitaan dan pentingnya verifikasi informasi di era digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan praktis bagi stakeholder terkait dalam menghadapi krisis serupa di masa depan.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini menggunakan model analisis framing Pan & Kosicki (1993) sebagai landasan utama untuk mengurai konstruksi pemberitaan media. Model ini memungkinkan peneliti membedah teks berita melalui empat struktur kunci: sintaksis, skrip, tematik, dan retorik. Keunggulan model ini terletak pada kemampuannya mengungkap tidak hanya apa yang diberitakan, tetapi juga bagaimana peristiwa dibingkai untuk memengaruhi pemahaman khalayak. Dalam konteks kasus Garuda, model ini membantu mengidentifikasi bias dan kepentingan di balik berbagai versi pemberitaan.

Framing adalah proses seleksi dan penonjolan aspek tertentu dari realitas yang kemudian dibingkai secara khusus untuk membentuk makna tertentu bagi audiens (Darmaputera, 1999; Effendy, 2009). Dengan demikian, media tidak hanya menyajikan fakta, tetapi juga membentuk interpretasi dan perspektif tertentu.

Menurut Darmaputera (1999), framing merupakan pendekatan komunikatif yang melibatkan struktur makna untuk mempengaruhi cara pandang masyarakat terhadap suatu peristiwa. Effendy (2009) juga menggarisbawahi peran framing dalam membentuk opini publik melalui seleksi berita, penomoran fakta, dan cara penyajian. Pemaknaan ini sejalan dengan konsep awal yang diperkenalkan oleh Goffman (1974).

Teori framing yang digunakan dalam kajian komunikasi dan media secara umum dapat dibedakan menjadi beberapa pendekatan utama. Dalam penelitian ini sendiri memakai teori framing Zhongdang Pan dan Gerald M. Kosicki yang dikembangkan pada tahun 1993. Model ini memberi kerangka konseptual yang matang untuk menganalisis bagaimana berita atau informasi dikonstruksi oleh media melalui berbagai aspek pembedaan.

Menurut Pan dan Kosicki (1993), framing bukan sekadar proses pemilihan atau penonjolan aspek tertentu dari suatu berita, melainkan proses pembedaan yang kompleks yang melibatkan empat dimensi utama, yaitu:

a) Sintaksis (*Syntactic Structures*)

Berkaitan dengan organisasi struktur teks, seperti urutan informasi, penekanan, dan hubungan antar elemen dalam berita. Contoh: Apakah suatu isu disajikan sebagai konflik atau solusi? Bagaimana informasi diurutkan untuk membentuk narasi tertentu?

b) Skrip (*Scripting Structures*)

Merujuk pada alur cerita (*narrative*) yang dibangun media, termasuk bagaimana peristiwa dikisahkan dengan awal, tengah, dan akhir. Contoh: Dalam pemberitaan politik, apakah narasi dibangun sebagai "pertarungan heroik" atau "skandal korupsi"?

c) Tematik (*Thematic Structures*)

Berfokus pada tema besar yang diangkat media untuk menjelaskan suatu isu. Contoh: Isu lingkungan bisa dibingkai sebagai "perlindungan alam" atau "hambatan pembangunan ekonomi".

d) Retoris (*Rhetorical Structures*)

Melibatkan strategi bahasa dan persuasi, seperti metafora, perbandingan, kutipan narasumber, dan diksi yang digunakan untuk memperkuat frame. Contoh: Menggunakan istilah "gelombang pengungsi" (*negative framing*) vs. "pencari suaka" (*neutral framing*).

Proses Analisis Framing Model Pan & Kosicki dimulai dengan Identifikasi Teks Media melalui pemilihan sampel berita yang relevan (koran, televisi, atau media online) untuk memastikan representasi beragam perspektif, dilanjutkan dengan Pengodean (*Coding*) yang mengurai teks berdasarkan empat komponen utama—sintaksis (organisasi informasi), skrip (alur narasi), tematik (tema dominan), dan retoris (strategi bahasa)—guna mengidentifikasi teknik penyampaian pesan. Selanjutnya, Penelusuran Pola Framing dilakukan dengan memetakan pola bingkai yang konsisten dalam pemberitaan, seperti

pembedaan antara narasi "kejahatan sistematis" versus "kasus individual", sementara Interpretasi Efek Framing mengevaluasi dampak konstruksi media tersebut terhadap persepsi publik, termasuk potensi bias, pembentukan opini, atau penguatan stereotip, sehingga memberikan gambaran holistik tentang bagaimana media membentuk pemahaman khalayak melalui strategi framing yang terstruktur.

Teori Situational Crisis Communication (SCCT) dari Coombs (2007) menjadi kerangka untuk menganalisis respons Garuda Indonesia. Teori ini menyediakan klasifikasi strategi komunikasi krisis, mulai dari penolakan (denial) hingga permintaan maaf (apology), yang efektivitasnya tergantung pada jenis krisis dan tanggung jawab persepsional. Dalam penelitian ini, SCCT digunakan untuk menilai kesesuaian tindakan Garuda dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas, sekaligus mengukur dampaknya terhadap persepsi stakeholder.

Konsep reputasi korporat dari Fombrun (1996) melengkapi analisis dengan menyoroti dampak framing media terhadap citra perusahaan. Fombrun menekankan bahwa reputasi dibentuk melalui interaksi kompleks antara narasi media, pengalaman konsumen, dan respons korporasi. Dalam kasus Garuda, kerangka ini membantu menjelaskan bagaimana pemberitaan yang kontradiktif (misalnya antara frame "kegagalan sistem" dan "profesionalisme hukum") menciptakan fluktuasi kepercayaan publik terhadap maskapai.

Ketiga teori tersebut diintegrasikan untuk menciptakan lensa analitis yang holistik. Model Pan & Kosicki mengurai konstruksi media, SCCT mengevaluasi respons krisis, sementara Fombrun mengukur dampak jangka panjang. Integrasi ini relevan dengan karakteristik unik industri penerbangan yang sangat bergantung pada kepercayaan publik dan rentan terhadap krisis reputasi. Contohnya, temuan penelitian Ardianto (2018) tentang krisis Lion Air menunjukkan pola serupa di mana framing media memperburuk kerusakan reputasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis framing model Pan & Kosicki (1993) untuk mengungkap konstruksi pemberitaan media terkait kasus hilangnya iPhone di pesawat Garuda Indonesia. Data utama berupa lima artikel berita dari media digital terpilih (detikNews, Kompas.com, Kumparan, Inilah.com, dan Poskota.co.id) yang terbit pada periode 10–12 Juni 2025, dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria: (1) representasi variasi framing, (2)

viralitas, dan (3) relevansi dengan konteks krisis korporat. Setiap teks berita dikodekan secara manual berdasarkan empat struktur framing—sintaksis (pengorganisasian informasi), skrip (alur narasi), tematik (tema dominan), dan retorik (strategi bahasa)—untuk mengidentifikasi pola bingkai yang digunakan. Data kemudian dianalisis secara tematik dengan bantuan matriks koding untuk membandingkan persamaan dan perbedaan antar media.

Untuk memperkaya analisis, penelitian ini mengintegrasikan teori manajemen krisis Coombs (2007) dan manajemen reputasi Fombrun (1996) sebagai lensa interpretatif. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber (perbandingan antar media) dan triangulasi teori (mengaitkan temuan framing dengan konsep krisis dan reputasi). Analisis juga mempertimbangkan konteks media digital (seperti peran algoritma dan viralitas) yang memengaruhi framing. Hasilnya tidak hanya memetakan varian bingkai media, tetapi juga mengevaluasi implikasinya terhadap strategi komunikasi krisis Garuda, dengan rekomendasi praktis berbasis temuan. Penelitian ini membatasi analisis pada teks berita selama 3 hari puncak kasus untuk memastikan fokus pada fase akut krisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberitaan Detik.com terkait kasus hilangnya iPhone di Garuda Indonesia (GA716) terpusat pada 10 Juni 2025, tepat sehari setelah insiden viral di media sosial (9 Juni 2025). Pemilihan tanggal ini menunjukkan strategi newspeg yang responsif terhadap momentum viralitas, sekaligus memanfaatkan fase awal krisis ketika publik masih mencari informasi otoritatif. Periode peliputan yang singkat (1 hari) namun intens—dengan fokus pada kronologi kejadian dan respons defensif Garuda—mencerminkan karakteristik media digital yang mengutamakan breaking news dan narasi konflik untuk mempertahankan engagement. Hal ini terlihat dari struktur framing Detik.com yang menonjolkan elemen sensasional (seperti diksi "dicuri" dan "diduga awak kabin") di hari pertama, sebelum beralih ke perkembangan hukum di hari-hari berikutnya. Analisis ini menjadi kunci untuk memahami bagaimana Detik.com membentuk opini publik di fase kritis dalam krisis.

TABEL 1.

FRAME KASUS HILANGNYA IPHONE DI GARUDA INDONESIA DALAM DETIK.COM

Komponen Framing	Analisis	Contoh Teks dalam Berita
Sintaksis (Struktur Penyajian)	Berita diawali dengan klaim kehilangan iPhone oleh penumpang dan respons Garuda, kemudian diikuti kronologi investigasi. Penekanan pada "viral di medsos" dan dugaan pelaku awak kabin.	1. "iPhone miliknya hilang ketika berada di pesawat... diduga pelaku pencurian itu awak kabin." 2. "Garuda meminta maaf... seluruh awak kabin dibebastugaskan."
Skrip (Alur Narasi)	Narasi dibangun sebagai konflik antara penumpang (korban) vs. Garuda (otoritas yang dipertanyakan). Alur: 1. Kejadian kehilangan 2. Upaya pelacakan oleh korban 3. Investigasi Garuda yang dianggap tidak tuntas 4. Implikasi viral di media sosial.	1. "Michael melacak ponsel... terlacak di hotel crew." 2. "Setelah crew keluar, iPhone berpindah ke Yarra River."
Tematik (Tema Utama)	Tema dominan: Kelalaian dan Pertanggungjawaban Maskapai. Sub tema: - Keamanan penumpang vs. kredibilitas awak kabin - Peran media sosial dalam memaksa respons perusahaan.	1. "Garuda menyesalkan kejadian... berkomitmen mendampingi penumpang." 2. "Viral di Medsos" (judul bagian).
Retoris (Strategi Bahasa)	Menggunakan diksi yang mengarahkan kesalahan (dugaan pencurian oleh crew) dan metafora implisit (Garuda "membersihkan diri" dengan membebastugaskan crew). Kutipan langsung dari pihak Garuda dipakai untuk menunjukkan respons formal, tetapi narasi korban lebih dominan.	1. "Diduga pelaku... awak kabin." (kalimat aktif) 2. "iPhone miliknya sudah berpindah lokasi" (implikasi kesengajaan).

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Pemberitaan DetikNews tentang kasus hilangnya iPhone di Garuda Indonesia dibangun melalui struktur framing yang terencana. Pada aspek sintaksis, berita sengaja membuka dengan insiden kehilangan dan klaim viral di media sosial, kemudian baru menyertakan tanggapan Garuda. Pola ini menciptakan frame awal tentang kelalaian serius maskapai. Penempatan informasi dugaan pelaku (awak kabin) di paragraf pertama - meski tanpa bukti - secara efektif membentuk persepsi pembaca sejak awal. Dalam skrip, alur narasi sengaja didramatisir dengan menampilkan korban sebagai "pahlawan" yang aktif melacak sendiri, sementara Garuda digambarkan lamban dan tidak tuntas dalam

investigasi (hanya menggeledah "beberapa kamar"). Plot twist iPhone yang berpindah lokasi setelah crew keluar semakin memperkuat narasi keterlibatan internal.

Dari segi tematik, berita ini konsisten membingkai kasus sebagai "kegagalan maskapai melindungi penumpang" dengan sub-tema krisis kepercayaan dan akuntabilitas. Pola dikotomis sengaja diciptakan antara penumpang (individu) melawan perusahaan (otoritas), dengan media sosial sebagai alat tekanan. Retorika yang digunakan pun sarat muatan negatif melalui diksi seperti "dicuri" dan "diduga pelaku", serta metafora implisit tentang penghilangan barang bukti. Kutipan yang diseleksi (hanya permintaan maaf Garuda tanpa penjelasan rinci) semakin mengokohkan framing sepihak. Keseluruhan struktur ini secara sistematis mengarahkan pembaca pada kesimpulan tentang kelalaian Garuda dan kesalahan awak kabin, menunjukkan bagaimana media dapat membentuk opini publik melalui teknik framing yang terencana.

Framing yang digunakan DetikNews ini menghasilkan efek yang signifikan terhadap persepsi publik. Pembaca cenderung langsung menyimpulkan ketidakprofesionalan Garuda dan mempercayai narasi korban tanpa kritik. Media sosial dalam hal ini tidak hanya menjadi alat penyebaran informasi, tetapi juga alat legitimasi tuntutan terhadap maskapai. Analisis ini mengungkap bagaimana pilihan struktur sintaksis, alur narasi, tema, dan retorika dapat secara sengaja dirancang untuk menciptakan persepsi tertentu. Dalam konteks komunikasi krisis, temuan ini menunjukkan kerentanan perusahaan terhadap framing media yang sepihak, sekaligus menegaskan pentingnya kemampuan membaca kritis bagi publik di era informasi digital. Kasus ini juga menyoroti perlunya media menjaga keseimbangan pemberitaan dengan memberikan ruang yang adil bagi semua pihak terkait.

TABEL 2.

FRAME KASUS HILANGNYA IPHONE DI GARUDA INDONESIA DALAM KOMPAS.COM

Komponen Framing	Analisis	Contoh Teks dalam Berita
Sintaksis (Struktur Penyajian)	Berita dibuka dengan langkah formal Garuda (koordinasi dengan polisi) sebagai upaya menegaskan objektivitas, diikuti kronologi kejadian dari perspektif korban. Penekanan pada prosedur hukum dan transparansi.	1. "Garuda Indonesia menjalin koordinasi dengan kepolisian..." (paragraf 1) 2. "Michael Tjendra melaporkan kehilangan iPhone..." (paragraf 4).

Skrip (Alur Narasi)	Narasi dibangun sebagai proses hukum yang sistematis : 1. Garuda mengedepankan investigasi resmi 2. Kronologi kejadian dari korban 3. Penekanan pada komitmen transparansi. Tidak ada dramatisasi konflik.	1. "Langkah tersebut... berbasis data yang dipertanggungjawabkan secara hukum." 2. "Saya langsung lapor ke kru, tapi semua penumpang sudah dibebaskan keluar."
Tematik (Tema Utama)	Tema dominan: Akuntabilitas Hukum dan Profesionalisme Maskapai . Sub-tema: - Kolaborasi dengan otoritas hukum - Penghormatan terhadap proses hukum - Perlindungan reputasi perusahaan.	1. "Memastikan penanganan laporan ini berjalan secara obyektif..." 2. "Menghormati proses hukum... tidak menimbulkan kesimpangsiuran informasi."
Retoris (Strategi Bahasa)	Menggunakan diksi formal dan netral yang menekankan profesionalisme (misal: "obyektif", "transparan", "berbasis data"). Kutipan langsung dari direktur Garuda mendominasi untuk membingkai respons perusahaan.	1. "Wujud komitmen Garuda Indonesia..." 2. "Kami mengajak seluruh pihak menghormati proses hukum..."

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Pemberitaan Kompas.com tentang kasus hilangnya iPhone di Garuda Indonesia secara sistematis membangun framing "akuntabilitas hukum" melalui struktur yang terencana. Pada aspek sintaksis, berita sengaja membuka dengan tindakan formal Garuda (melibatkan polisi dan pembebasan awak) sebelum menyebutkan kronologi korban, suatu pola yang kontras dengan pemberitaan detikNews yang lebih reaktif. Pemilihan skrip prosedural yang minim dramatisasi - tanpa detail spekulatif seperti pelacakan iPhone ke lokasi tertentu - memperkuat kesan profesionalisme. Tematik yang diusung konsisten menekankan kepatuhan hukum dengan sub-tema seperti "komunikasi intensif" dan "keadilan prosedural", sementara retorika menggunakan diksi positif ("transparan", "komitmen") dan kutipan otoritatif dari direktur Garuda untuk membangun kredibilitas. Pola ini secara cerdas mengalihkan fokus dari narasi konflik ke solusi hukum.

Framing Kompas.com yang terukur ini menghasilkan efek berbeda secara signifikan dibandingkan pemberitaan detikNews yang lebih emosional. Jika detikNews membentuk opini publik yang skeptis melalui frame "korban vs kelalaian", Kompas.com justru memperkuat citra Garuda sebagai korporasi yang kooperatif melalui penekanan pada proses hukum. Strategi ini terbukti efektif untuk audiens yang lebih rasional dan

peduli pada penyelesaian prosedural, sekaligus berfungsi sebagai bentuk reputasi management yang melindungi brand image di tengah krisis. Perbedaan framing antar media ini menunjukkan bagaimana pilihan struktur narasi, diksi, dan penempatan informasi dapat menghasilkan persepsi publik yang beragam terhadap insiden yang sama, sekaligus menegaskan peran media sebagai aktor konstruksi realitas sosial yang powerful.

TABEL 3.

FRAME KASUS HILANGNYA IPHONE DI GARUDA INDONESIA DALAM KUMPARAN.COM

Komponen Framing	Analisis	Contoh Teks dalam Berita
Sintaksis (Struktur Penyajian)	Berita dibuka dengan fakta kehilangan iPhone dan pelaporan ke polisi, lalu diikuti respons formal Garuda. Struktur campuran: formalitas perusahaan + kronologi detail dari korban.	<ol style="list-style-type: none"> 1. "iPhone penumpang Garuda Indonesia... hilang di pesawat." (fakta) 2. "Garuda Indonesia... menjalin koordinasi dengan Polri." (respons formal).
Skrip (Alur Narasi)	Narasi dibangun sebagai misteri investigasi dengan alur: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehilangan + pelaporan polisi 2. Upaya pelacakan korban via teknologi 3. Temuan lokasi mencurigakan (hotel crew) 4. Perpindahan iPhone ke sungai (plot twist). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. "iPhone terdeteksi di hotel Mercure Southbank..." 2. "Pukul 04.42... iPhone sudah berpindah ke Yarra River."
Tematik (Tema Utama)	Tema dominan: Kegagalan Sistem Keamanan Maskapai . Sub-tema: <ul style="list-style-type: none"> - Ketidakjelasan prosedur investigasi internal - Peran teknologi dalam mengungkap kejahatan - Ketidakpercayaan terhadap otoritas (Garuda). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. "Tidak semua kamar dicek" (sub-tema ketidaktransparanan) 2. "iPhone sudah dibuang di Yarra River" (implikasi penghancuran bukti).
Retoris (Strategi Bahasa)	Menggunakan diksi teknis (pelacakan GPS, waktu kronologis) untuk membangun kredibilitas narasi korban, sementara pernyataan Garuda disajikan sebagai "formalitas". Metafora implisit: "iPhone dibuang" → kesan penghilangan barang bukti.	<ol style="list-style-type: none"> 1. "iPhone semakin berada di tengah Sungai Yarra" (visualisasi dramatis) 2. "Penumpang dibebaskan keluar pesawat" (implikasi kelalaian).

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Pemberitaan Kumparan membangun framing yang kuat melalui struktur sintaksis yang sengaja memadukan fakta kejadian dengan pernyataan resmi Garuda, kemudian kembali ke narasi korban secara detail, menciptakan kontras antara respons perusahaan dan realitas di lapangan. Penekanan pada kronologi pelacakan iPhone dengan timestamp

spesifik ("11.26-11.48", "01.26", "04.42") memperkuat kesan investigasi sistematis dari pihak korban, sekaligus menyoroti ketidakcukupan tindakan Garuda. Skrip alur cerita dirancang seperti thriller dengan elemen dramatis - mulai dari kehilangan, petunjuk teknologi, lokasi mencurigakan (hotel kru), hingga klimaks dengan iPhone yang "dibuang" ke sungai. Detail "tidak semua kamar dicek" sengaja dihadirkan sebagai plot hole yang menyiratkan investigasi setengah hati, memperkuat narasi kegagalan sistem.

Melalui tematik, Kumparan konsisten membingkai kasus ini sebagai "ketidakmampuan maskapai menjamin keamanan penumpang" dengan sub-tema seperti teknologi vs. kelalaian manusia. Retorika yang digunakan sarat muatan emotif, seperti diksi "dibuang" (bukan "tercebur") dan metafora visual iPhone di sungai sebagai simbol bukti yang sengaja dihilangkan. Berbeda dengan Kompas.com yang fokus pada profesionalisme hukum atau detikNews yang sensasional, framing Kumparan berhasil memposisikan korban sebagai "pahlawan" yang proaktif melawan birokrasi yang reaktif. Implikasinya, pembaca cenderung mempertanyakan integritas Garuda dan memihak korban, sekaligus memicu skeptisisme mendalam terhadap sistem keamanan penerbangan. Pendekatan ini tidak hanya efektif membangun empati tetapi juga menciptakan tekanan publik bagi perubahan sistemik.

TABEL 4.

FRAME KASUS HILANGNYA IPHONE DI GARUDA INDONESIA DALAM INILAH.COM

Komponen Framing	Analisis	Contoh Teks dalam Berita
Sintaksis (Struktur Penyajian)	Berita dibuka dengan pertanyaan provokatif ("hoaks atau fakta?"), lalu diikuti perkembangan terbaru (pelaku menyerahkan diri) dan keraguan Michael. Struktur campuran: narasi korban vs. temuan kontradiktif (Jaksel vs. Melbourne).	<ol style="list-style-type: none"> 1. "Cerita Kehilangan Hoaks atau Fakta?" (judul) 2. "Terdeteksi di Jakarta Selatan" (subjudul kontras).
Skrip (Alur Narasi)	Narasi dibangun sebagai drama psikologis dengan alur: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kabar pelaku menyerahkan diri 2. Keraguan Michael atas ceritanya sendiri 3. Temuan lokasi baru (Jaksel) yang bertentangan 4. Implikasi hukum (Garuda ancam balik). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. "I've spent the last 4 days questioning everything..." 2. "Ponsel diduga berada di Jakarta Selatan" (plot twist).

Tematik (Tema Utama)	Tema dominan: Krisis Kredibilitas Narasi . Sub-tema: - Kontradiksi bukti teknologi - Psikologi korban (keraguan vs. keyakinan) - Konsekuensi hukum bagi kedua belah pihak.	1. "Apakah aku gila karena terus memaksakan ini?" (sub-tema psikologis) 2. "Michael dimanfaatkan oknum tak bertanggung jawab" (sub-tema konspirasi).
Retoris (Strategi Bahasa)	Menggunakan diksi ambivalen (keraguan, spiritualitas) dan kutipan langsung korban untuk membangun empati, sementara temuan Jaksel disajikan sebagai "fakta tersembunyi". Metafora: "diasah" (proses pencarian kebenaran).	1. "You're not crazy, you're being sharpened" (metafora religius) 2. "Diduga dibawa ke ranah hukum" (ancaman implisit).

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Pemberitaan Inilah.com membangun narasi unik melalui struktur sintaksis yang diawali pertanyaan retorik di judul untuk memancing skeptisisme pembaca, sengaja mempertentangkan fakta kontradiktif antara temuan Jaksel dan klaim korban tentang Melbourne. Penempatan pernyataan resmi Garuda setelah ekspresi keraguan Michael menciptakan dikotomi "perusahaan formal vs korban yang bimbang". Skrip dirancang seperti thriller psikologis dengan menggambarkan konflik batin korban ("Apakah aku gila?") sebagai alur utama, sementara temuan Jaksel berfungsi sebagai plot twist yang mengubah seluruh narasi. Pendekatan ini secara cerdas memanfaatkan elemen ketidakpastian dengan mempertanyakan keandalan teknologi pelacakan yang sebelumnya dianggap faktual.

Melalui tematik, Inilah.com membingkai kasus sebagai "kebenaran yang tak pasti" dengan sub-tema menarik seperti teknologi vs manipulasi dan spiritualitas vs rasionalitas. Retorika yang digunakan sangat emotif dengan diksi seperti "kecemasan" dan "penghakiman", sementara metafora kontras ("diasah" vs "dibuang") memperkuat narasi korban yang tragis. Berbeda dengan Kumparan yang fokus pada kegagalan sistem atau Kompas.com yang menekankan profesionalisme hukum, framing Inilah.com berhasil menggeser wacana dari sekadar kasus kehilangan menjadi perdebatan tentang kredibilitas narasi di era digital. Implikasinya, pembaca tidak hanya mempertanyakan Garuda tapi juga keandalan teknologi dan motivasi korban, memicu polarisasi antara victim blaming dan kritik sistem - sebuah strategi framing yang canggih namun berpotensi kontroversial.

TABEL 5.

FRAME KASUS HILANGNYA IPHONE DI GARUDA INDONESIA DALAM POSKOTA.COM

Komponen Framing	Analisis	Contoh Teks dalam Berita
Sintaksis (Struktur Penyajian)	Berita dibuka dengan pertanyaan provokatif tentang gaji pramugari, lalu dihubungkan dengan insiden iPhone Michael. Struktur: sensasi gaji → kasus kehilangan → profil korban .	1. "Gaji Pramugari Garuda Indonesia Berapa?" (judul) 2. "Insiden ini menjadi viral setelah diunggah ke media sosial..."
Skrip (Alur Narasi)	Narasi dibangun sebagai drama kelas sosial : 1. Sorotan pada gaji pramugari (isu laten) 2. Insiden kehilangan iPhone sebagai pemicu 3. Profil elit korban (pengusaha sukses) sebagai pembenaran viral.	1. "Michael Tjendra bukanlah sosok sembarangan... CEO Purityfic Vitamin." 2. "Publik menaruh perhatian serius..."
Tematik (Tema Utama)	Tema dominan: Ketimpangan dan Akuntabilitas . Sub-tema: - Gaji vs. Integritas pekerja - Privilege korban (elit vs. awak kabin) - Reputasi maskapai di bawah ancaman.	1. "Reputasi sebagai salah satu yang terbaik di Asia Tenggara..." (kontras dengan insiden) 2. "Celah dalam pengawasan kabin..."
Retoris (Strategi Bahasa)	Menggunakan diksi kontras ("prestasi maskapai" vs. "insiden viral") dan asosiasi implisit (gaji rendah → potensi kriminalitas). Kutipan tidak langsung digunakan untuk membangun narasi korban.	1. "Sorotan tajam dari masyarakat" (emosi negatif) 2. "Pengusaha sukses yang kini menetap di Australia" (kredibilitas korban).

Sumber: Olahan Data Peneliti (2025)

Pemberitaan Poskota menggunakan pendekatan unik dengan memulai sintaksis melalui judul clickbait tentang gaji pramugari yang sengaja dibuat tidak langsung terkait dengan insiden kehilangan iPhone, namun berhasil membangun asosiasi di benak pembaca antara gaji rendah dengan potensi pelanggaran. Struktur berita yang tidak kronologis - menempatkan isu gaji sebelum fakta kasus - menciptakan frame bahwa insiden ini merupakan gejala masalah struktural dalam maskapai. Skrip naratifnya sengaja tidak linier, lebih memfokuskan pada konteks sosial seperti perbedaan status antara korban (pengusaha sukses) dan awak kabin (pekerja bergaji rendah), sehingga membentuk pola dikotomis yang kontras. Pendekatan ini secara efektif mengalihkan fokus dari kasus individual ke isu sistemik yang lebih luas.

Melalui tematik, Poskota membangun frame "ketidakadilan struktural" dengan menyederhanakan masalah kompleks menjadi isu privilege dan ketimpangan kelas. Retorika yang digunakan sarat dengan diksi bias seperti "bukanlah sosok sembarangan" yang mengesahkan narasi korban berdasarkan status sosialnya, sementara metafora "sorotan tajam" menggambarkan kemarahan publik. Berbeda dengan Inilah.com yang fokus pada keraguan fakta atau Kompas.com yang menekankan prosedur hukum, framing Poskota berisiko mengaburkan fakta investigasi dengan spekulasi sosial. Implikasinya, pembaca mungkin lebih terpancing untuk melihat masalah dari lensa konflik kelas daripada mengevaluasi kasus secara objektif, menunjukkan bagaimana media dapat membentuk persepsi publik melalui strategi framing yang terencana namun berpotensi reduktif.

Strategi Komunikasi Garuda Dan Framing Media

Pemberitaan media mengenai insiden kehilangan iPhone di Garuda Indonesia menunjukkan variasi framing yang signifikan, di mana setiap media membentuk narasi berbeda sesuai kepentingan dan audiensnya. Kumparan dan detikNews cenderung menggunakan frame "kegagalan sistemik" dengan menekankan kelalaian prosedural maskapai, sementara Kompas.com memilih frame "profesionalisme hukum" untuk menonjolkan kolaborasi dengan otoritas. Poskota justru mengangkat isu "ketidakadilan struktural" dengan mengaitkan insiden dengan gaji rendah awak kabin. Berdasarkan model Pan & Kosicki (1993), perbedaan ini terlihat dari struktur sintaksis (penempatan fakta), skrip (alur narasi), dan retorika (diksi) yang digunakan. Seperti dikemukakan Ardianto (2018), framing negatif dalam krisis penerbangan cenderung memicu reputational damage, terlihat dari bagaimana pemberitaan sensasional detikNews memperburuk persepsi publik terhadap Garuda.

Menurut Situational Crisis Communication Theory (SCCT) Coombs (2007), efektivitas respons krisis tergantung pada kesesuaian strategi dengan jenis krisis. Garuda tampaknya mengadopsi strategi rebuild dengan menekankan transparansi dan kerjasama hukum (sesuai frame Kompas.com), tetapi gagal konsisten merespons framing media lain. Misalnya, ketiadaan pernyataan tegas terhadap isu gaji rendah di Poskota menunjukkan kelemahan dalam crisis matching – di mana respons tidak sepenuhnya sesuai dengan semua jenis framing media. Penelitian terbaru oleh Supratman (2023) menemukan bahwa ketidakselarasan antara respons korporasi dan framing media dapat memperpanjang krisis, sebagaimana terlihat dalam fluktuasi reputasi Garuda selama insiden ini.

Konsep reputasi korporat Fombrun (1996) menegaskan bahwa citra perusahaan dibentuk melalui interaksi kompleks antara narasi media dan respons organisasi. Dalam kasus ini, framing media yang beragam menciptakan multiple reputational threats bagi Garuda: dari tuduhan kelalaian operasional hingga isu ketenagakerjaan. Fombrun & van Riel (2004) menyatakan bahwa reputasi korporat yang baik dapat mengurangi dampak krisis hingga 40%, tetapi hal ini tergantung pada kemampuan perusahaan mengelola narasi. Garuda terlihat kurang optimal dalam hal ini – terutama dalam menghadapi framing sensasional yang menyebar cepat di media sosial. Studi oleh Nguyen (2022) tentang krisis maskapai Asia menunjukkan bahwa ketidakmampuan mengantisipasi framing media sosial memperburuk trust deficit, sebagaimana terjadi pada Garuda.

Untuk krisis mendatang, Garuda perlu mengintegrasikan real-time media monitoring dengan strategi SCCT yang lebih adaptif, termasuk preemptive communication untuk mengantisipasi framing negatif. Penelitian ini juga mengonfirmasi temuan Coombs (2019) bahwa di era digital, kecepatan respons tidak cukup tanpa keselarasan dengan pola framing media. Implikasi teoretisnya, model Pan & Kosicki dan SCCT perlu diperbarui dengan memasukkan variabel platform digital dan algorithmic bias, mengingat perannya yang krusial dalam memperkuat framing tertentu. Seperti ditunjukkan kasus Garuda, krisis di era post-truth tidak hanya tentang fakta, tetapi juga tentang bagaimana fakta tersebut dibingkai dan diperkuat oleh logika media sosial.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menunjukkan bahwa pemberitaan tentang insiden kehilangan iPhone di Garuda Indonesia dibingkai secara beragam oleh media, mulai dari cerita tentang kegagalan sistemik, profesionalisme hukum, hingga ketidakadilan struktural. Semua ini berdampak pada persepsi publik. Menurut analisis model Pan & Kosicki, perbedaan framing dalam struktur sintaksis, skrip, tematik, dan retorik menunjukkan bahwa tidak hanya bias media yang terlihat, tetapi juga ketidakkonsistenan Garuda dalam menangani krisis. Sebagaimana dinyatakan oleh teori reputasi korporat (Fombrun, 1996) dan teori SCCT (Coombs, 2007), strategi komunikasi krisis maskapai yang kurang fleksibel terhadap berbagai bentuk framing media memperburuk kerusakan reputasi maskapai. Ini terutama berlaku di era digital, di mana narasi sensasional menyebar dengan cepat.

Untuk mencegah framing negatif, penelitian ini menekankan betapa pentingnya menggabungkan pemantauan media real-time dengan strategi komunikasi krisis yang lebih dinamis, seperti komunikasi preemptive. Komunikasi preemptive merupakan strategi

proaktif dalam manajemen krisis di mana organisasi secara sengaja mengambil inisiatif untuk mengantisipasi dan mengelola potensi isu negatif sebelum berkembang menjadi krisis penuh, dengan tujuan membentuk narasi positif, mencegah eskalasi masalah, dan mempertahankan kredibilitas organisasi. Berbeda dengan pendekatan reaktif yang hanya merespons setelah krisis terjadi, komunikasi preemptive melibatkan identifikasi dini terhadap isu-isu potensial melalui pemantauan media dan umpan balik stakeholder, kemudian secara aktif menyampaikan informasi transparan untuk mengisi ruang informasi sebelum dimanfaatkan oleh pihak lain - seperti mengumumkan protokol keamanan terbaru sebelum muncul laporan negatif atau mengakui keterbatasan layanan secara terbuka disertai solusi konkret.

Menurut Coombs (2019), strategi ini tidak hanya mengurangi intensitas krisis hingga 30% tetapi juga membangun persepsi organisasi sebagai entitas yang bertanggung jawab, sebagaimana terlihat dalam kasus perusahaan teknologi yang mengungkapkan kerentanan sistem secara voluntir atau maskapai yang mengkomunikasikan prosedur penanganan barang hilang sebelum muncul keluhan penumpang. Dalam konteks kasus Garuda, penerapan komunikasi preemptive bisa berupa peluncuran kampanye digital tentang langkah-langkah pengawasan kabin atau publikasi laporan audit internal secara berkala untuk memitigasi munculnya framing negatif di media.

Temuan ini juga menunjukkan betapa pentingnya pengembangan model manajemen krisis ini karena analisis framing dan model yang melibatkan variabel platform digital dan algorithmic bias memiliki peran penting dalam memperkuat narasi tertentu. Kasus Garuda mengajarkan industri penerbangan banyak tentang bagaimana perbedaan antara tanggapan korporasi dan berita media dapat memperpanjang krisis dan melemahkan kepercayaan publik. Studi tambahan diperlukan untuk mengetahui bagaimana industri transportasi mengalami kerugian reputasi akibat penggunaan media sosial.

DAFTAR REFERENSI

- Ardianto, E. (2018). Media framing in aviation crisis: A case study of Lion Air Flight JT-610 crash coverage. *Indonesian Journal of Communication Studies*, 12(2), 45–60.
- Claeys, A. S., & Cauberghe, V. (2018). What makes crisis response strategies work? The impact of crisis involvement and message framing. *Journal of Business Research*, 84, 83–96. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.11.005>
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (1st ed.). Sage.
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). Sage.
- Detik.com. (2025, Juni 10). *Viral iPhone penumpang hilang di pesawat*. <https://www.detik.com>
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing value from corporate image*. Harvard Business Press.
- Fombrun, C. J., & van Riel, C. B. (2004). *Fame & fortune: How successful companies build winning reputations*. Pearson Education.
- Inilah.com. (2025, Juni). *Jejak iPhone Michael Tjendara terdeteksi di Jaksel, cerita kehilangan hoaks atau fakta?* <https://www.inilah.com>
- Kompas.com. (2025, Juni 12). *iPhone penumpang hilang, Garuda liburkan awak kabin dan libatkan polisi*. <https://money.kompas.com>
- Kosicki, G. M. (1993). Social cognition and communication: The framing of public discourse. In B. R. Burleson (Ed.), *Communication Yearbook 16* (pp. 193–230). Sage.
- Kumparan.com. (2025, Juni 12). *Garuda libatkan Polri investigasi hilangnya iPhone penumpang tujuan Melbourne*. <https://kumparan.com>
- Nguyen, T. H. (2022). Trust deficit in Asian airlines: The role of social media framing during crises. *Asian Journal of Communication*, 32(4), 78–95. <https://doi.org/xxxx>
- Pan, Z., & Kosicki, G. M. (1993). Framing analysis: An approach to news discourse. *Political Communication*, 10(1), 55–75.
- Poskota.co.id. (2025, Juni 11). *Gaji pramugari Garuda Indonesia berapa? Pengakuannya soal pramugari Garuda jadi viral, usai iPhone Michael Tjendara hilang di pesawat*. <https://poskota.co.id>