

## ABSTRAK

Pada bulan Juli 2019 *server* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. mengalami gangguan yang menyebabkan kekacauan karena meledaknya keluhan nasabah. Menanggapi hal tersebut, pihak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. melakukan konferensi pers untuk memberikan informasi terkait kondisi saat itu.

Sebagai salah satu media yang menghadiri konferensi pers, *Tempo.co* secara intensif memberitakan informasi terkait peristiwa *server down* tersebut selama kurang lebih sepuluh hari. Berita *online* yang diunggah oleh *Tempo.co* meliputi beberapa sudut pandang, tidak hanya sebatas menjadi representasi dari instansi terkait.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kualitas berita *online Tempo.co* dalam menyajikan berita terkait isu krisis yang dialami oleh sebuah instansi. Peneliti berangkat dari perpaduan konsep objektivitas milik Westerstahl, kualitas berita menurut Flanagan dan Metzger, serta konsep BASIC milik Bradshaw sebagai landasan utama. Dengan menggunakan metode analisis isi kuantitatif, hasil yang didapatkan dari 22 utas berita *online Tempo.co* selaku objek penelitian adalah 89,50% (tergolong baik). Secara rinci, masing-masing unit analisis mendapatkan hasil persentase sebagai berikut: faktualitas 100%, akurasi 68,54%, kelengkapan 100%, kredibilitas 100%, keringkasan 83%, adaptif 100%, dan dapat dibaca cepat 75%.

Dari hasil yang didapatkan, unit analisis akurasi menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan konten, khususnya dalam proses *gatekeeping*. Namun secara keseluruhan, kualitas berita *online Tempo.co* dalam melakukan pemberitaan terkait isu *server down* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. tergolong baik.

Kata kunci: kualitas berita, *server down*, Bank Mandiri, berita *online*, *Tempo.co*.

## ABSTRACT

In mid-July 2019, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.'s server was having some troubles that caused chaos due to consumers' complaints. In response to this crisis, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. held a press conference to give the informations regarding to current condition.

As one of the media that attended the press conference, *Tempo.co* intensively reported the informations related to that issue for about ten days. The online news uploaded by *Tempo.co* includes several points of view and it showed that *Tempo.co* was not trying to be a representative of one institution only.

This research was conducted to see how far the quality of *Tempo.co*'s online news in presenting news related to institution's crisis. The researcher comes with the combination of Westerstahl's concept of objectivity, Flanagan and Metzger's news quality, and Bradshaw's BASIC concept as the foundation of the research. By using the quantitative content analysis method, the results obtained from 22 *Tempo.co* online news threads as the object of research are 89.50% (classified as good). In detail, each unit of analysis obtains the following percentage results: 100% for factualness, 68.54% for accuracy, 100% for completeness, 100% for credibility, 83% for brevity, 100% for adaptive, and 75% for scannability.

From the result, we can see that unit analysis of accuracy still needs some improvement, especially in gatekeeping process. But overall, the quality of *Tempo.co*'s online news in reporting on the server down issue of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. classified as good.

Keywords: news quality, server down, Bank Mandiri, online news, *Tempo.co*