



ABSTRAK

ANALISIS FRAMING PEMBERITAAN KASUS KEBOCORAN DATA PELANGGAN DI PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA (BIZNET) PADA MEDIA ONLINE CNNINDONESIA.COM DAN BISNIS.COM PERIODE MARET 2024

Novi Dwi Purwanti

5201711287

Kebocoran data pelanggan menjadi isu serius yang berdampak pada kepercayaan publik terhadap perusahaan penyedia layanan digital. Salah satu kasus yang mendapat perhatian luas adalah dugaan kebocoran data pelanggan PT Supra Primatama Nusantara (Biznet) yang diberitakan oleh berbagai media online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana media online CNN Indonesia dan Bisnis.com membingkai (framing) pemberitaan terkait dugaan kebocoran data pelanggan Biznet. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis framing model Robert N. Entman yang meliputi pendefinisian masalah (define problems), penentuan penyebab masalah (diagnose causes), penilaian moral (make moral judgement), dan rekomendasi penyelesaian (treatment recommendation). Objek penelitian berupa teks berita CNN Indonesia dan Bisnis.com yang diterbitkan pada Maret 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CNN Indonesia cenderung menekankan aspek kontroversi dan kritik dari berbagai pihak terkait dugaan kebocoran data, sementara Bisnis.com lebih menonjolkan klarifikasi perusahaan dan sudut pandang regulatif. Perbedaan penekanan tersebut menunjukkan adanya konstruksi realitas yang berbeda dalam pemberitaan kedua media. Dengan demikian, framing media berperan penting dalam membentuk persepsi publik terhadap isu kebocoran data pelanggan.

Kata Kunci: analisis framing, media online, kebocoran data, Biznet.

ABSTRACT

FRAMING ANALYSIS OF NEWS REPORTING ON THE CASE OF CUSTOMER DATA BREACHES AT PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA (BIZNET) IN THE ONLINE MEDIA CNNINDONESIA.COM AND BISNIS.COM FOR THE PERIOD OF MARCH 2024

Novi Dwi Purwanti

5201711287

Data breaches have become a serious issue that affects public trust in digital service providers. One case that attracted significant public attention was the alleged data breach of PT Supra Primatama Nusantara (Biznet), which was widely reported by online media. This study aims to examine how online media CNN Indonesia and Bisnis.com frame news related to the alleged Biznet customer data breach. This research employs a qualitative approach using Robert N. Entman's framing analysis model, which consists of defining problems, diagnosing causes, making moral judgments, and suggesting treatment recommendations. The research objects are news articles published by CNN Indonesia and Bisnis.com in March 2024. The findings show that CNN Indonesia tends to emphasize controversy and criticism from various parties regarding the alleged data breach, while Bisnis.com highlights corporate clarification and regulatory perspectives. These differences indicate distinct constructions of reality in the reporting of the two media outlets. Therefore, media framing plays an important role in shaping public perception of customer data breach issues.

Keywords: *framing analysis, online media, data breach, Biznet*

