

# **ESENSI DARUNA**

## Jurnal Esensi komunikasi

### Institut Bisnis Nusantara

#### **Susunan Redaksi**

##### **Pelindung**

Rektor Institut Bisnis Nusantara

##### **Sidang Redaksi**

Aulia Hasanah, Helmi Azahari, Endah Fantini, Muhamad Rifqi Mahesa, Indah Fajar Rosalina, Maasyithah Hutagalung, Radyta Achmad Burhanuddin, Ayu Amalia, Apandi Achmad Fauzi, Wahyu Wary Pintoko, Sandy Gunarso Wijoyo, Arta Elisabeth Purba

##### **Pemimpin Redaksi**

Ferdinandus Agung Himawan, SE., MM.

##### **Redaktur & Pelaksana**

Dr. Kamaruzzaman Onaning, M.M., Evy Roslita, SE, MM, Cecilia Soeprajitno, SE, Edi Wahyu Wibowo, S.Sos, M.M, M.H., Novan Yurindera, S.Kom, MM, Wahyu Wary Pintoko, S.PT, M.Si, Susi Adiaway, S.Psi.,MM, Psikolog, ACAC, Tiwi Herninta, SE., MM, Tri Yoko Azis Saputro, S.IP, Wandih S.Ikom

##### **Reviewer**

Albert Budiyanto K, S.KOM, MM, Dewi Khairani, M.Sc, Dr. Edi Wahyu Wibowo, S.Sos, M.M, Husni Teja Sukmana, Ph.D., S.T., M.Sc, Lisa Wiyartanti, Ph.D., Siti Ummi Masruroh, M.Sc, David Agustriawan, Ph.D., S.Kom., M.Sc., Nur Hayati, S.Si., M.T.I., Kautsarina, Dr., Aloysius Harry Mukti, Ph.D, Drs. Widyastuti, M.Si, Dr. Triasesiarti Nur.

##### **Penerbit**

Lembaga Riset dan Pengembangan Manajemen (LRPM)  
Institut Bisnis Nusantara

##### **Alamat Redaksi**

Redaksi Jurnal Komunikasi Esensi Daruna Institut Bisnis Nusantara  
Jl. Pulomas Timur 3A, Blok A no 2, Kayu Putih, Jakarta Timur  
Email address: [lrpm@ibn.ac.id](mailto:lrpm@ibn.ac.id)

Terbit semesteran: Mei November

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau keseluruhan dalam pelbagai bentuk medium baik cetakan, elektronik, maupun mekanik tanpa izin tertulis penerbit.

## KATA PENGANTAR

Esensi Daruna edisi kali ini menampilkan beberapa hasil kajian dan staf pengajar dan praktisi informasi dan teknologi. Tulisan pertama adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service KSPPS BMT Masjid Al-Azhar Terhadap Kepuasan Nasabah di Jakarta” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan customer service KSPPS BMT Masjid Al-Azhar terhadap kepuasan nasabah di Jakarta. Hasil analisis tersebut menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat.

Kemudian tulisan kedua membahas tentang “Pola Komunikasi Organisasi Paguyuban Abang Mpok Kabupaten Bekasi” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi di Paguyuban Abang Mpok Kabupaten Bekasi, Jawa Barat dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam prosesnya. Penelitian ini menemukan solusi dengan cara mengadakan rapat koordinasi setiap minggunya dan sesekali mengadakan penyuluhan dan silaturahmi kepada seluruh anggota dan pengurus.

Tulisan ketiga membahas tentang “Penyelewengan Dana Donasi ACT dalam Bingkai KompasTV”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perspektif cara pandang yang digunakan wartawan terutama dalam program AIMAN Kompas TV dalam menyeleksi isu dan menulis berita terkait penyelewengan dana di lembaga filantropi ACT. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kompas membingkai berita penyelewengan dana oleh ACT adalah hal yang salah karena melewati batas yang tertulis dalam peraturan pemerintah yaitu sebanyak lebih dari 10%.

Tulisan keempat membahas tentang “Penanganan Tindak Pidana Anak dan Remaja dalam Bingkai tvOne pada Program ‘Apa Kabar Indonesia Malam’ Berita Klithih Jogja”. Penelitian ini bertujuan mengetahui penanganan tindak pidana oleh anak dan remaja dalam bingkai tvOne pada program Apa Kabar Indonesia Malam pada berita-berita Klithih Jogja. Penelitian ini menemukan framing TvOne pada program Apa Kabar Indonesia Malam mengenai pemberitaan pada tanggal 6 April 2022, 8 April 2022, dan 26 Juli 2022 mengarah pesan pada publik bahwa kepolisian telah berupaya menangani tindak pidana anak dan remaja sesuai dengan sangsi dan hukum yang berlaku.

Tulisan kelima membahas tentang Pengaruh Digital Marketing Melalui Instagram Akun @Ortuseight Terhadap Brand Awareness Produk Olahraga Ortuseight Bagi Followers Instagram Official Account@Idextratime” Penelitian ini menunjukkan pengaruh antara pengaruh digital marketing melalui instagram akun @ortuseight terhadap brand awareness merek ortuseight pada followers instagram extra time. Melalui uji determinasi sebesar 54% *brand awareness* dipengaruhi digital marketing melalui instagram akun @ortuseight dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tulisan Keenam atau terakhir adalah tentang “Pembingkai Berita Media Online Terhadap Ulah Turis Asing” Penelitian ini menganalisis pembingkai berita dalam media online terkait kasus turis asing yang berulah di Bali. Hasil analisis menunjukkan bahwa struktur sintaksis, struktur skrip, struktur tematik dan struktur retorik menunjukkan adanya ajakan untuk pembaca agar memberi perhatian lebih terhadap sikap atau ulah negatif turis asing, membuat kebijakan taktis dan teknis, serta membuat langkah preventif agar citra baik Bali sebagai destinasi wisata internasional dapat pulih kembali.

Tulisan ketujuh adalah tentang “Analisis Framing Robert Entman Tentang Kasus Kejahatan Anak Di Bawah Umur”. Penelitian ini untuk menyelidiki cara media daring khususnya Liputan6.com dan Kompas.com dalam membingkai sebuah peristiwa dan menyajikannya dalam bentuk berita kepada masyarakat luas. Gaya penulisan dan pembingkai kedua media daring tersebut mempunyai potensi untuk mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap isu atau peristiwa tersebut.

Tulisan ke delapan adalah tentang “Studi Deskriptif Jurnalisme Inklusi Pada Peliputan Putri Ariani di Detik.com”. Penelitian ini mengulas tentang Jurnalisme inklusi dalam pemberitaan difabel pada Detik.com tentang Putri Ariani memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kelompok rentan (kelompok difabel).

Demikian isi Esensi Daruna nomor ini, selamat membaca, dan mari majukan terus budaya keilmuan kita.

Salam, Pemimpin Redaksi

Ferdinandus Agung Himawan, SE., MM.

## DAFTAR ISI

1.	Aulia Hasanah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service KSPPS BMT Masjid Al-Azhar Terhadap Kepuasan Nasabah di Jakarta	IBN	1
2.	Helmi Azahari Endah Fantini Muhamad Rifqi Mahesa	Pola Komunikasi Organisasi Paguyuban Abang Mpok Kabupaten Bekasi	IBN STIAMI	7
3.	Indah Fajar Rosalina	Penyelewengan Dana Donasi ACT dalam Bingkai KompasTV	IBN	13
4.	Maasyithah Hutagalung	Penanganan Tindak Pidana Anak dan Remaja dalam Bingkai tvOne pada Program ‘Apa Kabar Indonesia Malam’ Berita Klithih Jogja	IBN	20
5.	Radyta Achmad Burhanuddin Ayu Amalia Apandi Achmad Fauzi	Pengaruh Digital Marketing Melalui Instagram Akun @Ortuseight Terhadap Brand Awareness Produk Olahraga Ortuseight Bagi Followers Instagram Official Account@Idextratime	IBN UMY	29
6.	Wahyu Wary Pintoko	Pembingkajian Berita Media Online Terhadap Ulah Turis Asing	IBN	41
7.	Sandy Gunarso Wijoyo	Analisis Framing Robert Entman Tentang Kasus Kejahatan Anak Di Bawah Umur	IBN	47
8.	Arta Elisabeth Purba	Studi Deskriptif Jurnalisme Inklusi Pada Peliputan Putri Ariani di Detik.com	IBN	54