



Analisis Isi terhadap Citra Ayuterra Resort pada Kasus Kecelakaan Lift dalam Portal Berita Detik.com

Ayesha Gadiz R¹, Aliyyanabila Yuwono², Mutiara Adilah P³, Dian Hutami⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 07 Juli 2024

Revised: 14 Juli 2024

Accepted: 28 Juli 2024

Penelitian ini membahas dampak kecelakaan lift yang terjadi di Ayuterra Resort, Bali, terhadap citra Resort tersebut dalam pemberitaan oleh portal berita Detik.com. Kejadian tersebut melibatkan kecelakaan lift yang menewaskan lima pegawai Resort. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi untuk menganalisis citra Ayuterra Resort dalam narasi pemberitaan portal berita detik.com. Tujuan peneliti yaitu untuk mengetahui citra Ayuterra Resort dari berbagai macam sudut pandang masyarakat pada pemberitaan yang dipublikasikan oleh portal berita detik.com, untuk mengetahui citra Ayuterra Resort pada pemberitaan terkait keluarga korban sebagai bentuk tanggung jawab Resort, untuk mengetahui citra Ayuterra Resort melalui sudut pandang pemerintah dan politik pada pemberitaan detik.com, untuk mengetahui citra Ayuterra Resort setelah kejadian kecelakaan dan perkembangannya kini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberitaan Detik.com memberikan perspektif yang beragam terhadap citra Ayuterra Resort. Meskipun portal berita ini tidak secara eksplisit menggiring citra resort menjadi baik atau buruk, pemberitaan tersebut mencerminkan dampak kecelakaan lift terhadap Resort dan tanggapan dari berbagai pihak. Terdapat kutipan yang menciptakan perspektif negatif terhadap Resort, terutama dalam judul artikel yang mencuat dugaan kesalahan pemilik Resort. Namun, juga terdapat kutipan yang menunjukkan tanggapan keluarga korban dan pemerintah terhadap kejadian tersebut. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana pemberitaan media dapat mempengaruhi citra suatu entitas dalam situasi krisis. Dalam konteks Ayuterra Resort, pemberitaan Detik.com memiliki potensi untuk mempengaruhi persepsi publik terhadap Resort tersebut dan mempengaruhi keputusan calon pelanggan.

Keywords: reputasi, portal berita, ayuterra resort

(*) Corresponding Author: 21043010132@student.upnjatim.ac.id

How to Cite: R, A. G., Yuwono, A., Adilah P, M., & Hutami, D. (2024). Analisis Isi terhadap Citra Ayuterra Resort pada Kasus Kecelakaan Lift dalam Portal Berita Detik.com. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 288-300. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13377513>

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia dengan jumlah wisatawan yang terkenal sangat banyak. Pulau Bali menyimpan beragam keindahan yang selalu dapat menarik wisatawan untuk mengunjungi Bali untuk menghabiskan waktu berlibur. Banyaknya wisatawan yang berkunjung dengan waktu beragam membuat Bali memiliki ribuan akomodasi berupa layanan jasa penginapan seperti hotel maupun resort. Hal ini lah yang mendorong sektor pariwisata Bali untuk membangun penginapan-penginapan yang beragam secara biaya, fasilitas hingga tempat. Salah satu Resort mewah dan berbintang lima yang terkenal bagi wisatawan luar maupun dalam negeri ialah Ayuterra Resort di Ubud, Bali yang berlokasi di tempat strategis bagi wisatawan untuk berkunjung di daerah tersebut. Tidak

dipungkiri dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung dan menginap, sudah sepatutnya bagi pihak Resort untuk selalu memastikan serta menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan juga pegawai yang melayani.

Berdasarkan laman web Ayuterra Resort (ayuterra.com), beberapa wisatawan mancanegara yang pernah berkunjung dan menginap sebagai tamu pada Ayuterra Resort meninggalkan pesan dan kesan yang baik pada laman tersebut sehingga berdasarkan penilaian baik tersebut menciptakan keinginan calon pelanggan dari negara asing lainnya tertarik untuk mencoba bermalam di Resort mewah tersebut. Dengan ini, Ayuterra Resort telah membangun dan memiliki kepercayaan dari pelanggan berdasarkan penilaian pelanggan terkait keamanan dan kenyamanan pada Resort tersebut.

Akan tetapi, kepercayaan pelanggan yang telah tercipta dengan baik kepada Ayuterra Resort sirna setelah kejadian yang menggemparkan dunia pariwisata khususnya penyedia jasa penginapan di Bali yaitu kecelakaan lift yang terjadi di Ayuterra Resort. Kecelakaan lift yang terjadi hingga mengakibatkan tewasnya pegawai Ayuterra Resort sejumlah lima orang. Kecelakaan yang terjadi ini tidak hanya menggemparkan warga Bali namun juga sektor pariwisata, sebab kecelakaan ini melibatkan sebuah Resort yang telah dikenal dengan penilaian baiknya. Terlebih, Ayuterra Resort merupakan sebuah Resort berbintang yang terletak di daerah Ubud dengan fasilitas dan pelayanan yang luar biasa dengan harga yang sepadan.

Kejadian yang terjadi pada jumat, 1 september 2023 yang menewaskan 5 orang pegawai Ayuterra cukup membuat geger dunia pariwisata Bali. Kecelakaan ini terjadi akibat tali sling lift terbuka yang sempat viral tersebut putus yang membuat lift meluncur ke bawah dengan kecepatan tinggi hingga lift terpental sampai menembus dinding villa. Dilihat dalam CCTV, pegawai Ayuterra (dua laki-laki dan tiga perempuan) memasuki lift pada pukul 12.56 WITA yang langsung jatuh detik-detik setelahnya. penjelasan lebih detail yaitu panjang lift adalah 65 meter dengan kemiringan 60 derajat yang menggunakan tali sling sebagai pengaman utama. Salah satu saksi yaitu Ketut Suwiarta mengatakan bahwa beliau mendengar suara dentuman yang keras dengan suara teriakan yang datang dari sisi lift terbuka. Setelah terdengar suara dentuman yang keras, beliau pun langsung mendatangi tempat kejadian dan menelepon pihak berwajib. kemudian 3 korban dilarikan ke rumah sakit di RSUD Payangan sedangkan 2 lainnya di rumah sakit Ari Canti Ubud. Kecelakaan merupakan peristiwa yang terkadang terjadi diluar kendali manusia dan tidak dapat diprediksi kejadiannya (I Kadek Roy Adi Putra & I Kadek Roy Adi Putra & I Made Dedy Priyanto, 2022). Kecelakaan juga merupakan hal yang dapat menimpa siapa saja dan dimana saja tanpa dapat ditebak. Akan tetapi terdapat upaya yang dapat dilakukan sebagai usaha untuk menghindari atau meminimalisir sebuah kecelakaan terjadi dengan langkah-langkah preventif. Sebuah kecelakaan apapun tidak dapat dikatakan sebagai hal yang sepele, apalagi jika menyangkut soal nyawa manusia. Kecelakaan lift yang terjadi di Ayuterra Resort tersebut merupakan sebuah kecelakaan yang sebetulnya dapat diminimalisir. Mengenai standar keamanan sarana dan prasarana tentunya sudah menjadi hal yang patut diperhatikan oleh manajemen Resort. Karena jaminan keselamatan dan keamanan sarana dan prasarana yang tersedia di Resort menjadi penilaian utama bagi pelanggan dan calon pelanggan.

Kecelakaan kerja yang dialami oleh pekerja dapat mengakibatkan hal yang fatal. Baik untuk nama perusahaan yang mempekerjakan dan dampak yang diterima oleh pekerja. Berdasarkan data yang dikutip oleh (Umamah et al., n.d., 286) bahwa terdapat dua faktor kecelakaan yang terjadi pada dunia kerja. Faktor tersebut adalah unsafe action (faktor manusia) dan unsafe condition (faktor lingkungan). Sebanyak 80-85% kecelakaan disebabkan oleh unsafe action. (Anizar. 2009. Teknik keselamatan dan kesehatan kerja di industri / Anizar. Yogyakarta: Graha Ilmu).

Ayuterra Resort merupakan Resort yang menggunakan jenis tram lift yang berbeda dengan lift pada umumnya. Tram Lift merupakan jenis lift yang banyak digunakan pada tempat-tempat yang berada di atas ketinggian tebing atau lembah. Seperti yang telah diketahui bahwa Bali merupakan tempat yang terkenal dengan tempat-tempat yang berada di atas tebing, sehingga membuat beberapa Resort, villa, cafe atau bahkan beachclub menggunakan jenis tram lift.

Kejadian tersebut diduga diakibatkan oleh ditemukannya fakta bahwa tali sling (wire rope) yang digunakan untuk mengoperasikan tram lift pada Ayuterra Resort tersebut hanya tersisa satu tali sling dengan yang sebelumnya dilaporkan terdapat tiga tali sling. Setelah dilakukan audit dan penelusuran lebih jauh, ditemukan fakta bahwa pihak Ayuterra Resort mengurangi tali sling tersebut pada Maret 2023 yang dilakukan bersamaan dengan penggantian mesin lift tersebut. Penggantian mesin lift tersebut tidak dilaporkan oleh pihak Ayuterra Resort kepada Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali sehingga tidak dilakukan kembali uji standar keamanan dan belum tentu memenuhi standar keselamatan dan kesehatan kerja.

Citra menurut Frank Jefkins teori citra atau Image Theory merupakan kesan, gambaran atau impresi yang tepat atau sesuai dengan kenyataan atau keberadaan berbagai kebijakan jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan. (Amanda 134). Artikel yang diunggah oleh Detik.com menampilkan bagaimana sesungguhnya media dan publik menafsirkan kasus yang sedang melanda Ayuterra Resort. Detik.com dan portal berita lainnya memberitahukan apa yang sesungguhnya terjadi pada Ayuterra dan kelanjutan-kelanjutan terhadap kasus tersebut. Hal yang diberitakan tidak lain adalah bagaimana respon pihak Ayuterra Resort atau pemilik yang memberikan statement melalui interview media dan bagaimana akhirnya media memberitahukan hal-hal tersebut mulai dari keterangan resmi dari pihak kepolisian, pihak Ayuterra dan pihak-pihak lainnya serta bagaimana publik menerima hal tersebut.

Reputasi Perusahaan menurut Zeitaml (1998) dalam skripsi (Aryska & Kasmirudin), kualitas jasa yang dilihat dari suatu produk atau jasa memiliki hubungan erat dengan reputasi yang diasosiasikan dengan nama merek. Pada hal ini berarti pelanggan hanya akan mengasosiasikan suatu produk atau jasa dengan merek atau nama jasa tersebut, karena hal tersebut reputasi perusahaan juga dapat menjadi tolak ukur pada tingkatan produk dan jasa. Reputasi perusahaan menurut Fombrun (1996) dalam Tesis Muh Subhan merupakan gambaran secara keseluruhan tindakan perusahaan di masa lalu dan prospek yang dimiliki perusahaan di masa yang akan datang. Dalam penelitian ini, Ayuterra Resort memiliki reputasi yang sangat baik sebelum terjadi kejadian tersebut. Setelah ada kecelakaan tersebut, citra resort mulai menurun yang menyebabkan penurunan juga reputasi dari dalam maupun luar negeri.

Citra dan reputasi memiliki peran penting dalam keberlangsungan perusahaan, dengan memiliki citra baik yang diakui secara tidak langsung oleh publik atau khalayak maka citra tersebut tumbuh menjadi suatu reputasi yang dapat menjamin keberlangsungan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Konsumen atau publik memiliki pandangan yang subjektif terhadap perusahaan yang dapat kita analisis untuk perkembangan perusahaan. Citra memiliki 2 sisi yaitu sisi positif dan negatif, sisi positif memiliki keuntungan yang luar biasa seperti kepercayaan dan loyalitas pelanggan, daya saing lebih baik, rekrutmen karyawan yang cenderung lebih berkualitas, dan pengakuan atas prestasi seperti penghargaan. Dari sisi negatif dapat memiliki dampak yang cukup merugikan bagi perusahaan, seperti yaitu hilangnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan, kerugian dalam sisi finansial, kesulitan dalam bermitra, saham yang menurun, dan krisis manajemen reputasi.

Pemberitaan terkait kasus kecelakaan lift Ayuterra Resort ini marak diberitakan diberbagai media dan platform berita. Tidak hanya berupa liputan berita namun juga berupa narasi berita yang ditulis pada portal berita. Liputan yang dilakukan selama gemparnya pemberitaan ini dijadikan kutipan dalam narasi pemberitaan di media. Pemberitaan yang ada secara tidak langsung menyangkut citra yang tercipta pada setiap pemberitaan. Isi dalam setiap ketikan narasi berita dapat menggambarkan citra yang dibentuk oleh pihak Ayuterra Resort selama kejadian ini terjadi.

Pemilihan media massa portal berita detik.com dipilih sebab kutipan narasi pada portal berita berasal dari liputan dari pihak detik.com sendiri. Dengan itu penggambaran citra Ayuterra Resort yang tercipta oleh pemberitaan portal berita detik.com tidak terdistraksi atau adanya campur tangan liputan pihak media lain dan semacamnya. Dengan itu kita dapat merumuskan rumusan masalah yang menghasilkan tujuan penelitian yaitu : untuk mengetahui citra Ayuterra Resort pada pemberitaan yang dipublikasikan oleh portal berita detik.com melalui lingkup pemberitaan terkait tanggapan dari pemilik terkait kejadian, citra Ayuterra Resort pada pemberitaan terkait keluarga korban sebagai bentuk tanggung jawab Resort, citra Ayuterra Resort melalui sudut pandang pemerintah dan politik pada pemberitaan detik.com, citra Ayuterra Resort setelah kejadian kecelakaan dan perkembangannya kini, dan citra Ayuterra Resort yang diperburuk oleh hiperbola dan clickbait pemberitaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi (content analysis). Dengan pengertian analisis isi yaitu penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi yang termuat dalam suatu media massa. Peneliti memiliki maksud dalam penelitian untuk menggunakan metode analisis isi untuk mengetahui secara mendalam mengenai apa yang dijadikan objek penelitian dalam suatu media massa.

Platform portal berita untuk dijadikan objek penelitian. Portal berita yang peneliti gunakan yaitu portal berita Detik.com tentang pemberitaan kejadian Ayuterra Resort. Objek penelitian tersebut memiliki potensi yang tinggi dikarenakan setiap portal memiliki ciri khasnya sendiri mulai dari cara mempromosikan berita sampai cara menulis pemberitaan itu sendiri. Meneliti portal

berita juga memiliki potensi yang cukup baik dibanding sosial media, hal ini disebabkan oleh sosial media terlebih komentar masyarakat memiliki opini yang terlalu bias terhadap suatu masalah. Biasanya masyarakat atau “netizen” hanya melihat konflik dalam satu sudut pandang saja tanpa memikirkan sudut pandang lainnya.

Analisis naratif dengan sampling purposive atau judgmental sampling digunakan dalam penelitian ini. Sampling ini merupakan sampling dengan cara memilih sampel dari pengetahuan peneliti. Peneliti menggunakan teknik sampling ini dikarenakan perubahan citra Ayuterra Resort yang dilihat dari portal berita detik.com. Kriteria yang peneliti ambil dari sampel diatas yaitu pemberitaan tentang kecelakaan yang terjadi di Ayuterra resort di portal berita detik.com.

Kemudian data di analisis menggunakan model teknik induktif. Model induktif merupakan analisis data yang prosesnya diawali dengan sebuah fakta kemudian disesuaikan dengan teori-teori yang ada (SURIASUMANTRI, 1998). Dalam penelitian ini kami mengambil data dari suatu kejadian yang sedang terjadi lalu menyesuaikan fakta tersebut dengan teori yang kami ambil.

Unit analisis pemberitaan pada citra Resort yaitu mengacu pada :

1. Unit analisis Judul dan sub judul berita, memberikan gambaran besar terhadap isi berita.
2. Unit analisis isi dan narasi pemberitaan, merupakan cara awal menuju pada topik dalam pemberitaan keseluruhan. Ketika masuk dalam pemberitaan secara keseluruhan, selalu akan terlihat adanya narasumber, saksi, dan biasanya orang yang terlibat dalam peristiwa.
3. Unit analisis kutipan narasumber dan peristiwa yang terjadi, kutipan dari narasumber memberikan suatu arahan yang ditunjukkan dari pembuat berita tersebut. Peristiwa yang terjadi dapat dihubungkan antara fakta pemberitaan dari penulis berita satu dan penulis berita lainnya.
4. Unit analisis nada pemberitaan, media secara tidak langsung menggambarkan apakah pemberitaan yang mereka tulis akan berdampak dengan menggunakan kata-kata yang ekspresif. Hal tersebut dapat dilihat pro atau memihak seperti setuju, memuji, disiplin, benar, simpati, dll. Sedangkan kontra atau tidak memihak seperti parah, fatal, tidak setuju, menolak, dll. Kemudian tidak tertinggal yaitu netral yang tidak memihak atau mendukung.

HASIL & PEMBAHASAN

Citra Ayuterra Resort setelah adanya tanggapan pemilik Resort terkait kejadian

Kejadian kecelakaan lift yang terjadi di Ayuterra Resort menjadi salah satu kasus fatal bagi sektor pariwisata terkait dengan jaminan keamanan dan kenyamanan sarana prasarana yang ada. Pada pemberitaan kecelakaan lift ini, pemilik Resort maupun tim humas Ayuterra Resort tidak ada memberikan statement resmi terkait kejadian yang ada. Namun, sang pemilik menyampaikan secara langsung kepada awak media saat dilakukannya liputan wawancara dan dijadikanlah kutipan pada pemberitaan terlebih pada portal berita detik.com. Sehingga secara tidak langsung Ayuterra tidak dapat mengontrol media dan portal berita perihal menjaga maupun mempertahankan citra baik Resort untuk mengungkapkan dan menginformasikan terkait kejadian yang ada.

"Sebelumnya pihak vendor memberikan beberapa contoh lift serupa dengan satu tali sling yang sudah dikerjakannya. Awalnya ditunjukkan satu video, kami belum percaya kemudian ada video lain yang katanya mereka yang mengerjakan, hingga kami menyetujui lantaran disebut tali sling satu tersebut lebih kuat dari tiga tali sling," kata Vincent Juwono menambahkan.

Gambar 1.1

Source: detik.com/detik travel

Pada salah satu artikel detik.com dalam detik bali, terdapat judul "Terungkap, Pemilik Ayuterra Resort Diduga Sengaja Minta Kurangi Tali Lift". Penulisan judul tersebut memberikan perspektif kepada pembaca bahwa pemilik Ayuterra Resort pantas untuk disalahkan sebab diksi "sengaja minta kurangi" terkesan mengesampingkan keselamatan pada semua orang yang akan menggunakan lift tersebut. Anggapan orang yang membaca hanya dari judul artikel akan memberikan perspektif dan pandangan yang negatif atau bias untuk pemilik resort. Perspektif ini juga dapat muncul bersamaan sebab tidak adanya statement resmi yang digaungkan.

Selain itu, setelah terjadi kejadian lift dan munculnya statement tidak resmi yang dikeluarkan oleh owner Ayuterra Resort membuat munculnya pertanyaan dari berbagai pihak dan membuat keadaan semakin parah yang timbul akibat keresahan dan kebingungan masyarakat hingga pihak-pihak tertentu. Hal ini dikarenakan portal berita detik memberikan atau mengeluarkan statement tersebut secara adil dan transparan dengan menjelaskan kepada pembaca yaitu "Mengutip pengakuan teknisi lift yang diperiksa sebagai saksi, Widiana menyebutkan per tali sling dapat mengangkat beban 400 kilogram. Jadi, dengan tiga tali sling, lift seharusnya mampu mengangkat beban mencapai 1,2 ton."

Dari kalimat tersebut membuktikan bahwa cara pemberitaan yang dilakukan oleh portal detik.com memiliki citra yang cukup buruk dari kutipan, "Jadi, dengan tiga tali sling, *lift* seharusnya mampu mengangkat beban mencapai 1,2 ton".

Kalimat tersebut menyatakan bahwa jika sudah memiliki 3 tali sling maka seharusnya dapat mengangkat beban 1,2 ton tetapi mengapa lift yang diisi oleh 5 orang saja talinya dapat terputus dengan "mudah". Hal ini menunjukkan bahwa detik.com mengangap memang dari keamanan dan pengecekan berkala masih kurang dari pihak Ayuterra Resort .

Setelah menganalisis isi artikel secara keseluruhan, terdapat beberapa kutipan tanggapan dari kuasa hukum pemilik bahwa hal yang tertera pada judul merupakan kebalikan yang terjadi sebenarnya. Tanggapan atau respon yang diberikan oleh pemilik Ayuterra Resort melalui kuasa hukum ataupun pernyataan yang diberikan langsung oleh pemilik merupakan suatu strategi komunikasi krisis. Komunikasi krisis merupakan sebuah strategi yang dapat digunakan dalam merespon masalah yang terjadi di dalam perusahaan. Strategi komunikasi krisis dilakukan untuk mengkomunikasikan apa yang ingin dikatakan atau dikemukakan oleh perusahaan saat menghadapi sebuah krisis. (Rozi, 2021, 2). Komunikasi krisis

yang diterapkan oleh pihak kuasa hukum pemilik resort tersebut adalah ketidak sediaannya kuasa hukum tersebut untuk merespon beberapa hal yang dianggap terlalu sensitif kepada media dan publik dan memilih untuk menyerahkannya kepada pihak kepolisian.

Kuasa hukum Ayuterra Resort Arick Afriandi tidak mau berkomentar banyak terkait permasalahan teknis dari lift ini. Pihaknya hanya bisa menyerahkan semuanya kepada pihak kepolisian untuk penanganannya.

Gambar 1.2

Source: detik.com/detik travel

Petaka di Ayuterra Resort, 5 Nyawa Terenggut Lift Maut

Hakim Dwi Saputra - detikBali

Gambar 1.3

Source: detik.com/detik travel

Terlihat seperti pada gambar 1.2 yang dijadikan satu dalam artikel ini menjadi simpang siur entah kebenaran sebenarnya yang mana, sebab pada artikel ini mencampurkan beberapa kutipan dari narasumber dari berbagai pihak. Diksi pemberitaan pada judul artikel tersebut, seperti pada gambar 1.3 dapat memberikan atau menggiring citra negatif untuk Ayuterra Resort. Berangkat dari judul dengan diksi dugaan negatif hingga isi kutipan yang ada pada isi artikel. Namun secara keseluruhan artikel, portal berita detik.com bukan serta merta menggiring citra Ayuterra Resort menjadi buruk atau baik, tetapi hanya berdasarkan fakta yang terkadang dapat memberikan perspektif baik maupun buruk.

Citra Ayuterra Resort pada pemberitaan terkait keluarga korban sebagai bentuk tanggung jawab pihak Resort

Setelah kejadian terjadi, detik.com memberitakan tentang keluarga korban yaitu seperti keluarga dari mendiang Yanti dan kekasih dari mendiang Hardiyanti. Keluarga dari mendiang Yanti yaitu ibu korban yang memiliki firasat dari 10 hari yang lalu. Hal ini dikarenakan baru kerja 1 bulan di Ayuterra Resort sudah memiliki firasat buruk seperti takut menaiki lift karena lift yang digunakan sering mengeluarkan bunyi yang tidak mengengakkan. 10 hari yang lalu sang korban menceritakan firasat buruknya bersamaan dengan kedatangan korban ke rumah keluarganya yang bertujuan untuk meminta “uang saku” karena selama satu bulan sang korban belum diberikan gaji. Kemudian keluarga atau lebih tepatnya kekasih dari mendiang Hardiyanti yang juga memiliki firasat buruk. Dengan kesedihan yang dialami, sang kekasih sudah pasrah padahal beliau dan korban akan melaksanakan pernikahan setelah 6 tahun lamanya berhubungan.

Kemudian keluarga dari mendiang Wayan Aris yang merupakan salah satu korban kecelakaan lift di Ayuterra Resort . Beliau merupakan atlet futsal yang memang sedang bekerja di Resort ini untuk menambah penghasilan bagi dirinya sendiri. Keluarga korban mengatakan bahwa memang susah ada tanda-tanda jika anaknya akan pergi selamanya seperti memberikan bekal (uang) untuk adiknya yang sedang berkuliah dan masih banyak lagi. "Sudah ada firasat sebelumnya, tumben ingin meminta motor Vespa dan tumben pergi berpamitan ke tempat kerja, memberikan adiknya uang sebelum pergi kerja," kenang Suarsa. Dalam pemberitaan di portal detik.com menunjukkan beberapa saksi dari keluarga terdekat korban untuk menambahkan informasi bagi para pembaca.

Gambar 1.4 Source: detik.com/detikBali

Momen Wagub Cok Ace Rangkul Ortu Korban Tewas Lift Jatuh di Ubud

Tim detikBali - detikBali

Minggu, 03 Sep 2023 10:07 WIB

Selain itu, pemberitaan di portal ini juga menunjukkan bagaimana banyak orang yang berwenang seperti Wakil Gubernur Bali, KEMENAKER, dan Menteri Pariwisata dalam gambar 1.4.

Selain saksi dan cerita pilu dari keluarga-keluarga korban, Ayuterra Resort memberikan suatu santunan kepada keluarga korban. Dana santunan diserahkan melalui penasehat hukum yang mewakili Ayuterra Resort dan juga melalui BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Gianyar. Jumlah santunan bervariasi untuk setiap korban. Salah satu korban yang terdaftar sebagai karyawan tetap, yaitu Kadek Hardiyani dari Bangli, menerima asuransi sebesar Rp 166,1 juta dari BPJS Ketenagakerjaan. Sementara itu, empat korban lain yang bekerja sebagai karyawan harian masing-masing menerima santunan sebesar Rp 158,2 juta. Santunan yang diberikan oleh Ayuterra memiliki syarat yaitu tidak diperbolehkan untuk menuntut pihak mereka. Hal ini memberikan citra yang semena-mena dikarenakan judul yang tertera di pemberitaan detik.com pada gambar 1.5.

"Untuk kesepakatan sudah kami terima dan tandatangani bersama keluarga korban lainnya, tapi kami tetap mendukung kepolisian mengusut tuntas kasus ini hingga benar-benar tuntas. Siapa salah harus dibuka oleh kepolisian," dikutip dari paman korban Kadek Hardiyani.

Padahal, saksi dari salah satu keluarga tidak keberatan jika dilarang menuntut ayuterra tetapi harus tetap dituntaskan di pengadilan.

Ayuterra Resort Beri Santunan Korban Lift Maut, Keluarga Dilarang Tuntut

Tim detikBali - detikBali

Selasa, 05 Sep 2023 07:44 WIB

Gambar 1.5

Source: detik.com/detik travel

Citra Ayuterra Resort melalui sudut pandang pemerintah dan politik pada pemberitaan detik.com

Perspektif yang ditampilkan oleh portal berita Detik.com tidak hanya berdasarkan pihak kepolisian yang menangani kasus ini namun juga perspektif pemerintah dan bagaimana akhirnya pemerintah menjadikan kasus kecelakaan lift Ayuterra Resort ini sebagai bentuk kepedulian dan fokus baru untuk villa atau resort di Bali khususnya yang dibangun di atas tebing demi keindahan pemandangan dan demi menarik perhatian calon tamu tanpa memperhatikan faktor keselamatan. Hal ini dapat dilihat pada kedua contoh artikel pada detiktravel yang berjudul “Banyak Hotel dan Resort di Bali Dibangun di Tebing Mengerikan Demi View.” Di dalam artikel tersebut berisikan bagaimana investigasi dan tanggapan atau respon pemilik.

Banyak Hotel dan Resor di Bali Dibangun di Tebing Mengerikan Demi View

Ahmad Masaul Khoiri - detikTravel

Selasa, 12 Sep 2023 05:41 WIB

Gambar 1.6

Source: detik.com/detiktravel

Lainnya pada perspektif pemerintah Detik.com dalam detiktravel juga dibahas mengenai bagaimana respon pemerintah terutama pihak yang memiliki keterkaitan dengan kasus ini yaitu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pada artikel lainnya yang berjudul “Sandiaga Uno Punya Catatan Khusus soal Ayuterra Resort” Sandiaga Uno sebagai Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menyebutkan bahwa pihak Ayuterra Resort belum melakukan resertifikasi Cleanliness Health Safety and Environmental Sustainability atau biasa disebut dengan CHSE. Hal tersebut semakin menyorot kelalaian yang dilakukan oleh pihak Resort dalam melakukan kewajiban dalam standar kebijakan pariwisata di Indonesia.

Sudut pandang lainnya datang dari politisi lainnya yaitu Anggota Komisi X DPR Andreas Hugo Pareira yang memberi tanggapan mengenai kasus ini yang memiliki keterkaitan terhadap citra dunia pariwisata di Indonesia. Berdasarkan salah satu artikel berita detik.com yaitu “Anggota DPR Soroti Tragedi Lift Maut di Bali: Bisa Rusak Citra Pariwisata RI”, Andreas menyoroti tidak hanya bagaimana citra Ayuterra Resort di mata publik khususnya wisatawan mancanegara, namun cakupannya adalah citra pariwisata di Indonesia yang hancur dan kekhawatiran turis mancanegara untuk berkunjung ke destinasi wisata di Indonesia. Hal yang menjadi sebuah fokus dan perhatian besar adalah kasus kecelakaan maut ini terjadi di Bali. Bali memiliki daya tarik yang sangat tinggi karena keindahan alam dan budayanya yang mampu menarik wisatawan dari mancanegara untuk mengunjungi Bali. Selain itu Bali juga seringkali menjadi icon Indonesia di mata dunia. Oleh karena itu menurut Andreas Hugo sangat disayangkan apabila terjadi sebuah kecelakaan maut yang menelan korban jiwa pada sebuah destinasi atau penyedia

jasa di Bali. Hal tersebut dikhawatirkan tidak hanya memberi citra buruk bagi pihak Resort namun juga bagi sektor pariwisata di Indonesia.

Citra Ayuterra Resort setelah kejadian kecelakaan dan perkembangannya kini

Ayuterra Resort telah aktif berkolaborasi dengan pihak berwenang untuk mengungkap akar penyebab insiden dan menjalani proses penyelidikan yang transparan. Selain itu, mereka telah berkomitmen untuk melakukan perubahan dalam operasional mereka, seperti meningkatkan pengawasan, memberikan pelatihan yang lebih ketat bagi staff, dan menerapkan standar keamanan yang lebih ketat. Tidak hanya itu, Resort ini juga memberikan dukungan emosional dan bantuan konseling kepada keluarga korban sebagai tindakan tanggung jawab mereka terhadap tragedi yang telah terjadi. Mereka berupaya keras untuk membantu keluarga korban mengatasi dampak psikologis yang mereka alami. Meskipun citra Ayuterra Resort mungkin sedikit tercoreng akibat insiden ini, langkah-langkah tulus yang mereka ambil untuk mengakui kesalahan dan menjamin keamanan masa depan para tamu mereka adalah tindakan positif yang dapat membantu memperbaiki citra mereka dalam jangka panjang. Hanya waktu yang akan menunjukkan apakah Resort ini akan berhasil memulihkan kepercayaan pelanggan dan masyarakat, namun langkah-langkah ini merupakan awal yang positif menuju perbaikan dan pemulihan.

Setelah segala bentuk pemberitaan yang mengikuti alur kejadian kecelakaan lift pada Ayuterra Resort, kini perkembangan terakhir pada portal berita detik.com ialah mengenai owner Ayuterra Resort yang tidak ditahan. Dengan penulisan judul "Bos Ayuterra dan Kontraktor Lift Tidak Ditahan, tapi Dikenai Wajib Lapor", terkesan bahwa owner yang jelas telah lalai dalam keamanan dan kenyamanan pada Resort yang dimiliki masih dapat dengan tenang menikmati keadaan. Padahal sedikit kelalaiannya tersebut, ada nyawa yang telah hilang.

Bos Ayuterra dan Kontraktor Lift Tidak Ditahan, tapi Dikenai Wajib Lapor

Putu Krista - [detikTravel](#)

Minggu, 01 Okt 2023 17:14 WIB

Gambar 1.7

Source: detik.com/detiktravel

Pada artikel tersebut setelah dianalisis, melalui kutipan narasumber yang ada, pihak Ayuterra Resort taat akan proses yang harus dijalani selama penyelidikan berlangsung. Meskipun ada dugaan-dugaan yang masih simpang siur antara owner dengan kontraktor perihal tali sling, namun nyatanya owner Ayuterra Resort tetap mengikuti jalur hukum seperti apa yang seharusnya dijalankan.

Untuk alasan owner tidak dicekal dengan alasan umur yang sudah lanjut usia, sedikit menimbulkan perspektif baru pada citra Ayuterra Resort bahwa lanjut usia dijadikan alibi untuk bebas dari ancaman hukuman yang hendak dijatuhkan ke mereka. Diksi atau intonasi narasi pada artikel ini sedikit terkesan membela pihak Ayuterra untuk pada akhirnya terhindar dari ancaman hukuman dibalik usia lanjut

yang dikatakan. Demikian pula dengan kutipan- kutipan dari narasumber yang telah menjamin penuh bahwa tersangka bukan bebas secara langsung, namun tetap memiliki syarat wajib lapor.

Citra Ayuterra Resort yang diperburuk oleh hiperbola dan clickbait pemberitaan

Citra ayuterra berada di posisi yang membahayakan semenjak terjadinya kecelakaan lift yang lalu. Detik.com memiliki pemberitaan cukup jelas dan transparan yang dapat memberikan informasi yang tepat dan menunjukkan berbagai sisi kepada pembaca. Hal ini sangat rancu karena portal berita detik.com memberitakan kejadian lift ke sudut pandang yang lebih negatif. Mereka membuat berbagai judul berita yang dapat menurunkan kepercayaan citra terhadap pembaca sekaligus pelanggan atau calon pelanggan Ayuterra Resort . Dapat dilihat dari berbagai judul seperti “Bos Ayuterra Resort Jadi Tersangka Lift Maut, Pengacara: Kami Baru Tahu” yang menunjukkan bahwa kejadian yang terjadi pada tanggal 1 September 2023 yang lalu merupakan kejadian yang parah sehingga pihak detik.com menamakan kejadian tersebut “lift maut” yang cenderung dihiperbola. Judul yang memiliki kata-kata hiperbola diatas tidak hanya satu berita saja, tetapi sangat banyak yang secara tidak langsung mengatakan bahwa kelalaian dari pihak ayuterra merupakan hal yang tidak lazim dan hal ini menyebabkan citra dari Resort tersebut semakin memburuk.

Selain itu, banyak dari pemberitaan tentang kecelakaan Ayuterra Resort yang digunakan untuk clickbait semata. Clickbait merupakan umpan yang digunakan di berbagai konten seperti berita, sosial media, website dan iklan yang memiliki sifat mengumpan agar pengguna dapat tergoda untuk membuka konten tersebut. Pemberitaan ayuterra digunakan sebagai clickbait oleh penulis berita detik.com yang membuat banyak pembaca tertarik dengan judul yang menarik tetapi isinya tidak memiliki hubungan sama sekali dengan judul yang digunakan. Dapat kita lihat dari dua berita yang memiliki judul clickbait seperti “Bule Jerman Tewas Saat Diving di Nusa Penida-Bos Ayuterra Resort Tersangka”. Dalam berita yang memiliki judul tersebut memiliki isi yaitu “Bule Jerman Tewas Tersambar Baling-baling Boat Saat Diving”, “Bos Ayuterra Resort Tersangka Lift Maut”, “Luhut Sebut Proyek LRT di Bali Dimulai pada 2024”. Memang ada satu tentang isi perkembangan dari kecelakaan lift tetapi, dua hal lainnya tidak memiliki hubungan apapun dalam kejadian atau kecelakaan yang terpampang jelas di judul berita. Hal ini membuat banyak pembaca bingung ketika ingin mengetahui informasi lanjutan yang sedang terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan artikel-artikel berita yang telah dianalisis dan diinterpretasikan oleh peneliti, dapat diartikan bahwa peristiwa kecelakaan lift yang terjadi di Ayuterra Resort merupakan sebuah kelalaian dari pihak pengelola atau pihak Ayuterra Resort. Pada beberapa berita juga dinyatakan beberapa kali bahwa terjadi kelalaian dan ketidak telitian pihak Ayuterra Resort untuk melakukan pemeliharaan dan pengoperasian fasilitas yang tersedia.

Apabila berbicara mengenai sudut pandang dan arah pembicaraan mengenai keseluruhan kasus ini pada portal berita Detik.com, peneliti dapat menganalisis bahwa isi dari artikel-artikel yang diunggah oleh portal berita tersebut memiliki

arah pandang yang netral karena memberitakan sesuai dengan fakta realitas yang terjadi di lapangan tanpa melebih-lebihkan. Akan tetapi pada beberapa artikel berita memiliki isi yang menggunakan diksi atau bahasa yang apabila dibaca oleh pembaca akan menimbulkan sebuah bias atau sudut pandang baru bahwa Ayuterra Resort terbukti tidak dapat mengelola dengan baik fasilitas yang sudah menjadi hak pihak mereka untuk dilakukan pengecekan dan perawatan. Selain itu, dalam artikel berita yang ditulis oleh detik.com memiliki mayoritas judul yang cenderung menjerumuskan citra ayuterra resort demi membuat pengguna atau pembaca penasaran dengan keingintahuan yang tinggi tanpa memberikan informasi yang utuh atau bisa disebut juga clickbait (Yayat, 2019).

Hingga saat ini perkembangan kasus kecelakaan lift maut Ayuterra Resort pada portal berita Detik.com kian meredup dan terakhir dikabarkan bahwa pemilik Ayuterra Resort yang pernah hampir menjadi tersangka berujung tidak ditetapkan menjadi tersangka karena beberapa faktor dan membuat publik sedikit geram dan tensi tersebut dapat dilihat melalui artikel-artikel yang dipublikasikan oleh Detik.com, terlebih lagi saat muncul sebuah putusan bahwa pemilik Ayuterra Resort hanya dikenakan sanksi wajib lapor dan beberapa persyaratan lainnya dengan alasan tertentu. Sehingga dapat ditarik menjadi sebuah kesimpulan bahwa citra Ayuterra Resort yang ditampilkan oleh portal berita Detik.com ini adalah citra yang sesuai dengan hal atau fakta yang terjadi di lapangan. Melalui beberapa artikel berita yang diunggah oleh Detik.com juga menyoroti beberapa hal yang dianggap pro dan kontra oleh publik sehingga membuat citra pihak yang bersangkutan atau Ayuterra Resort ini menjadi buruk di mata publik.

REFERENSI

- (n.d.). Ayuterra Ubud Resort - Romantic Private Villa in Serene Ubud. Retrieved November 30, 2023, from <https://ayuterra.com/>
- Anizar. (2009). *Teknik keselamatan dan kesehatan kerja di industri*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=704167#>
- Aryska, M., & Kasmirudin, K. (n.d.). PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (KASUS RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PEKANBARU). *Jurnal Online Mahasiswa FISIP UNRI, Vol. 4 No. 1*.
- Flavian, C., Guinaliu, M., & Torres, E. (n.d.). *The influence of corporate image on consumer trust: A comparative analysis in traditional versus internet banking*. <https://doi.org/10.1108/10662240510615191>
- I Kadek Roy Adi Putra I Kadek Roy Adi Putra, & I Made Dedy Priyanto. (2022, January 06). PERLINDUNGAN TERHADAP JAMINAN KESELAMATAN DAN KECELAKAAN KERJA BAGI PEKERJA (STUDI PADA UD WISNU JAYA). *Kerta Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 10 No. 2* (Vol 10 No 2 (2022)). <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i02.p18>
- PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA NOMOR: 03/MEN/1998 TENTANG TATA CARA PELAPORAN DAN PEMERIKSAAN KECELAKAAN. (n.d.). *JDIH Kemnaker*. https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/1998Permenaker003.pdf

- Rozi, W. F. (2021). Citra Garuda Indonesia di Media Daring Berbasis YouTube (Analisis Isi Kasus Rius Vernandes dan Garuda Indonesia pada Media Daring YouTube tvOneNews, Official iNews, KOMPASTV). *LEKTUR Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 4, No 1. <https://doi.org/10.21831/lektur.v4i1.18495>
- SURIASUMANTRI. (1998). *FILSAFAT ILMU*. Pustaka Sinar Harapan. http://opac.lib.itenas.ac.id//index.php?p=show_detail&id=2573
- Umamah, A., Denny, H. M., & Kurniawan, B. (n.d.). Analisis Upaya Pencegahan dan Pengendalian Kecelakaan Kerja Pada Sebuah Pabrik Semen di Tuban. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol 3 No 3, 286. <https://doi.org/10.14710/jkm.v3i3.12205>
- Wichmann, N. (2021, September 22). . . . - YouTube. Retrieved November 30, 2023, from <https://www.detik.com/search/searchall?query=ayuterra+resort&siteid=2>
- Windi, & Dr. J. Ellyawati, MM. (n.d.). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, RELATIONSHIP MARKETING DAN KEPERCAYAAN PADA NIAT BELI ULANG KONSUMEN: PENGUJIAN EFEK MODERASI KOMUNIKASI GETOK TULAR. *E Journal Universitas Atma Jaya*. <https://e-journal.uajy.ac.id/6084/1/Jurnal%20EM18158.pdf>
- Yayat, D. H. (2019). Clickbait di Media Online Indonesia. 4(1), 10. :10.30818/jpkm.2019.2040101