

**ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR NEGATIF
DONAT PINKAN MAMBO DI TIKTOK**

SKRIPSI

Oleh: JERALL ARVIA

2271650022



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

JAKARTA

2026

ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR NEGATIF

DONAT PINKAN MAMBO DI TIKTOK

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S. I. Kom) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas
Ilmu Sosial dan Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh: JERALL ARVIA

2271650022



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2026



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jl. Mayjen Sutoyo No.2 Cawang – Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021) - 8092425, 8009190. Psw. 3461 . Faks (021)
80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage:
<https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jerall Arvia
NIM : 2271650022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR NEGATIF DONAT PINKAN MAMBO DI TIKTOK” adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Bila terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 30 Juni 2026



Jerall Arvia



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <https://www.uki.ac.id/>

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
"ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR NEGATIF DONAT PINKAN
MAMBO DI TIKTOK"

Oleh:

Nama : Jerall Arvia

No. Induk Mahasiswa : 227165022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 6 Juli 2026

Menyetujui,
Pembimbing

(Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si)
NIDN : 0308096504

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)
NIDN: 0306108902

Dekan



(Dr. Verdinand Robertua, M.Soc. Sc.)
NIDN: 314038602



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutopo No. 2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021) 8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <http://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 18 Juni 2026 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama Mahasiswa : Jerall Arvin
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR NEGATIF DONAT PINKAN MAMBO DI TIKTOK" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M. I.Kom	Sebagai Ketua	
2. Silvia Nevane Paramasari, S.I.Kom., M.I.Kom.	Sebagai Anggota	
3. Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si	Sebagai Anggota	

Jakarta, 6 Juli 2026



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage : <http://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Jerall Arvia
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR
NEGATIF DONAT PINKAN MAMBO DI TIKTOK"

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang
Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada
tanggal 6 Juli 2026

Jakarta, 6 Juli 2026

Menyetujui,
Ketua Sidang/ Penguji I

(Dr. Helen Diana Vida, S.Sos., M. I.Kom)

Penguji II

Penguji III

(Silvia Nevane Paramasari, S.I.Kom., M.I.Kom.) (Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Jerall Arvia
Nomor Induk Mahasiswa : 2271650022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : "ANALISIS PERSEPSI NETIZEN TERKAIT KOMENTAR
NEGATIF DONAT PINKAN MAMBO DI TIKTOK"

Telah Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 6 Juli 2026
Yang menyatakan,



Jerall Arvia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, anugerah, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Netizen Terkait Komentar Negatif Donat Pinkan Mambo di TikTok”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Peminatan Public Relations, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta, yaitu Bapak, Mama, dan Adik, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., M.B.A., selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia; Bapak Ferdinand Robertua, S.Sos., M.Soc.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia; Ibu Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia. Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Ibu Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis sejak proses penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa, akademisi, dan pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 2026



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.4.3 Manfaat Sosial	7
1.5 Kerangka Pemikiran Konseptual	7
1.5.1 <i>Online Disinhibition Effect Theory</i>	7
1.5.2 Persepsi	10
1.5.5 Kerangka Teoritis	11
1.6 Metodologi Penelitian	12
1.6.1 Pendekatan Penelitian	12
1.6.2 Tipe Penelitian	12
1.6.3 Metode Penelitian	13
1.6.4 Metode Pengumpulan Data	13
1.6.5 Sumber Data	15

1.6.6 Teknik Analisis Data	16
1.6.7 Uji Keabsahan Data	17
BAB II.....	18
DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	18
2.1 Objek Penelitian	18
2.2 Lingkup Penelitian	19
2.3 Gambaran Umum Subjek Penelitian	20
BAB III.....	23
HASIL DAN PEMBAHASAN	23
3.1 Hasil Penelitian.....	23
3.1.1 Penggunaan TikTok dan Paparan Konten Donat Pinkan Mambo 23	
3.1.2 Persepsi Netizen Mengenai Harga Produk Donat Pinkan Mambo	27
3.1.3 Persepsi Netizen Mengenai Penilaian Kualitas Produk Donat Pinkan Mambo	30
3.1.4 Persepsi Netizen Mengenai Komentar Negatif yang dipengaruhi oleh Viralitas dan FOMO	34
3.1.5 Bentuk Komentar Negatif	41
3.2 Pembahasan	46
3.2.1 Persepsi Netizen Mengenai Komentar Negatif Donat Pinkan Mambo di TikTok dalam Perspektif <i>Online Disinhibition Effect</i>	47
3.2.2 Bentuk Komentar Negatif Netizen Mengenai Donat Pinkan Mambo dalam Perspektif <i>Online Disinhibition Theory</i>	53
BAB IV PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran.....	63
4.2.1 Saran Akademis	63
4.2.2. Saran Praktis.....	63
4.2.3 Saran Sosial.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	67

Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	71
Lampiran 3. Coding Wawancara	122



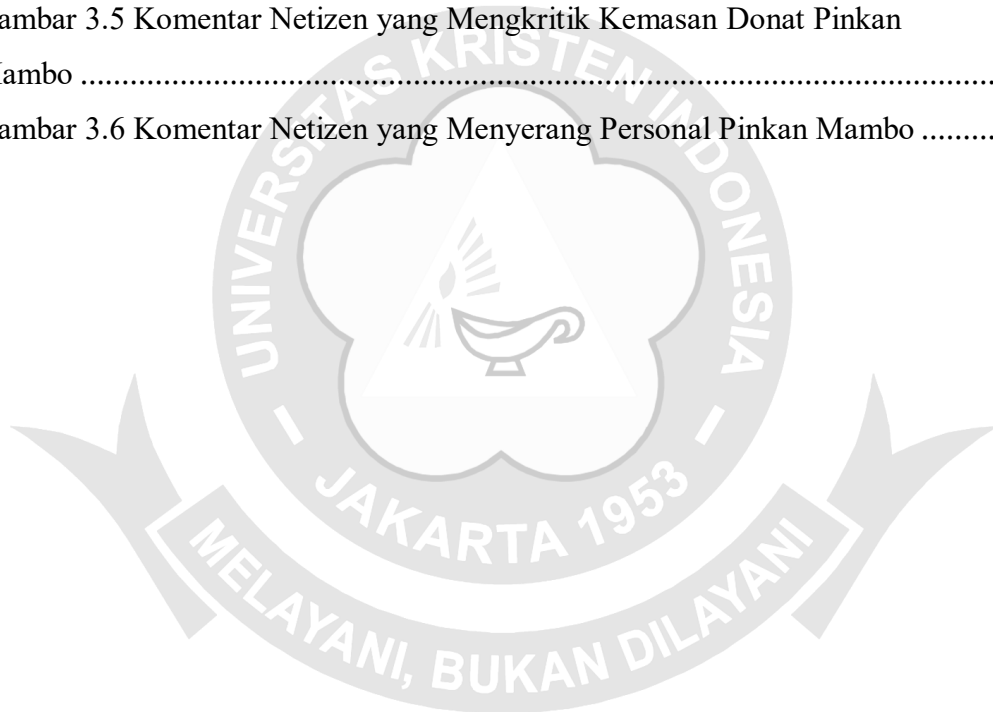
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Informan Penelitian	21
Tabel 3.1 Bentuk Komentar Negatif	41
Tabel 3.2 Bentuk Komentar Negatif Netizen terhadap Donat Pinkan Mambo dalam Perspektif <i>Online Disinhibition Effect Theory</i>	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian.....	11
Gambar 2.1 Akun TikTok Pinkan Mambo	28
Gambar 3.1 Komentar Netizen tentang Harga Donat Pinkan Mambo	28
Gambar 3.2 Komentar Netizen Mengenai Kualitas Donat Pinkan Mambo	33
Gambar 3.3 Komentar Netizen Mengenai Viralitas dan FOMO Donat Pinkan Mambo.....	39
Gambar 3.4 Komentar Netizen yang Mengkritik Harga Donat Pinkan Mambo ...	43
Gambar 3.5 Komentar Netizen yang Mengkritik Kemasan Donat Pinkan Mambo	44
Gambar 3.6 Komentar Netizen yang Menyerang Personal Pinkan Mambo	46



DAFTAR SINGKATAN

FOMO	<i>Fear of Missing Out</i>
FYP	For You Page
PR	Public Relations
UGC	User Generated Content
SARA	Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan
AI	Artificial Intelligence
URL	Uniform Resource Locator
CEO	Chief Executive Officer
KPI	Key Performance Indicator



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya berbagai komentar negatif terhadap Donat Pinkan Mambo di TikTok yang menjadi viral dan memicu beragam tanggapan dari netizen. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa TikTok tidak hanya berfungsi sebagai media promosi, tetapi juga sebagai ruang pembentukan persepsi publik terhadap suatu produk dan figur publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi netizen terkait komentar negatif Donat Pinkan Mambo di TikTok serta mengidentifikasi bentuk-bentuk komentar negatif yang muncul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipan terhadap kolom komentar TikTok, dokumentasi berupa tangkapan layar komentar, serta wawancara mendalam dengan enam informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, kategorisasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan *Online Disinhibition Effect Theory* dari John Suler dan konsep analisis persepsi dari Jalaluddin Rakhmat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi netizen terhadap komentar negatif dipengaruhi oleh penilaian terhadap harga produk, kualitas produk, viralitas konten, dan budaya *Fear of Missing Out* (FOMO). Bentuk komentar negatif yang ditemukan meliputi kritik terhadap harga dan kualitas produk, kritik terhadap strategi promosi, sindiran, hujatan, serta serangan personal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi netizen terbentuk melalui pengalaman, perhatian, dan penilaian terhadap informasi yang beredar di media sosial sehingga TikTok berperan penting dalam membentuk opini publik.

Kata Kunci : Donat Pinkan Mambo, Komentar Negatif, Netizen, TikTok.

ABSTRACT

This research was motivated by the emergence of various negative comments on Pinkan Mambo Donuts on TikTok which went viral and triggered various responses from netizens. This phenomenon shows that TikTok not only functions as a promotional medium, but also as a space to form public perception of a product and public figure. This study aims to analyze netizens' perceptions related to negative comments of Donat Pinkan Mambo on TikTok and identify the forms of negative comments that appear. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection was carried out through non-participant observations of TikTok's comment columns, documentation in the form of screenshots of comments, and in-depth interviews with six selected informants using purposive sampling techniques. Data analysis is carried out through data reduction, categorization, data presentation, and conclusion drawn. This study uses Online Disinhibition Effect Theory from John Suler and the concept of perception analysis from Jalaluddin Rakhmat. The results show that netizens' perception of negative comments is influenced by assessments of product prices, product quality, content virality, and Fear of Missing Out (FOMO) culture. The forms of negative comments found included criticism of product price and quality, criticism of promotional strategies, sarcasm, blasphemy, and personal attacks. The findings of the study show that netizens' perceptions are formed through experience, attention, and assessment of information circulating on social media, so TikTok plays an important role in shaping public opinion.

Keywords: Donat Pinkan Mambo, Negative Comments, Netizens, TikTok.