

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Fokus Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Secara Teoritis .....	12
1.5.2 Secara Praktis.....	12
1.6 Tahapan Penelitian.....	12
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Tinjauan Teori.....	28
2.2.1 Public Relations.....	28
2.2.1.1 Definisi Public Relations .....	28
2.2.1.2 Proses Public Relations .....	30
2.2.1.3 Keahlian Seorang Public Relations .....	31
2.2.1.4 Peranan Public Relations .....	32
2.2.1.5 Public Relations di Masa Krisis .....	33
2.2.2 Manajemen Krisis .....	34

2.2.2.1 Tipe Krisis .....	37
2.2.2.2 Faktor Penyebab Krisis .....	37
2.2.2.3 Tahapan – tahapan Krisis.....	39
2.2.2.4 Komunikasi Krisis .....	42
2.2.2.5 Pengelolaan Krisis .....	46
2.2.3 Strategi.....	49
2.2.4 Strategi Manajemen Krisis .....	50
2.3 Kerangka Pemikiran .....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	56
3.2 Metode Penelitian.....	57
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	58
3.3.1 Subjek Penelitian .....	58
3.3.2 Objek Penelitian .....	59
3.4 Definisi Konsep .....	60
3.5 Unit Analisis .....	62
3.6 Informan .....	62
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	65
3.9 Teknik Analisis Data .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Sejarah Singkat Pertamina RU II.....	68
4.1.1 Visi dan Misi Unit Pengolahan II .....	68
4.2 Profil Pertamina RU II .....	68
4.3 Karakteristik Informan .....	69
4.4 Hasil Penelitian .....	71
4.4.1 Hasil Penelitian dengan Informan Utama .....	71
4.4.2 Hasil Penelitian dengan Informan Pendukung.....	78
4.5 Pembahasan .....	88
4.5.1 Peran dan Fungsi Public Relations Pertamina RU II .....	88
4.5.2 Pemahaman Tentang Krisis dan Dampak Demo.....	89

4.5.3 Identifikasi Krisis Demo Buruh Kontrak .....	89
4.5.4 Tipe Krisis Demo Buruh Kontrak.....	90
4.5.5 Faktor yang Menyebabkan Demo.....	90
4.5.6 Tahapan Krisis Demo Buruh Kontrak .....	91
4.5.6.1 Tahap Prodromal.....	91
4.5.6.2 Tahap Akut.....	91
4.5.6.3 Tahap Kronis.....	92
4.5.6.4 Tahap Resolusi .....	92
4.5.7 Komunikasi Krisis Demo Buruh Kontrak.....	93
4.5.8 Manajemen Krisis Buruh Outsourcing .....	94
4.5.8.1 Aspek Mekanisme .....	94
4.5.8.2 Aspek Dinamika.....	94
4.5.8.3 Aspek Menjaga Hubungan .....	94
4.5.9 Strategi Manajemen Krisis Demo Buruh Kontrak.....	95
4.5.9.1 Manajemen Isu .....	95
4.5.9.2 Pengelolaan Krisis .....	96
4.5.9.3 Krisis Terjadi .....	97
4.5.9.4 Paska Krisis.....	98
4.5.10 Perkembangan Krisis Demo dan Situasu Sekarang .....	99
<b>BAB KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran Akademis .....	101
5.3 Saran Praktis .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>