

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Tahapan Penelitian.....	7
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
1.7.1 Lokasi Penelitian .....	7
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Krisis.....	8
2.1.2 Faktor Penyebab Krisis.....	12
2.1.3 Tahapan Krisis .....	14
2.1.4 Manajemen Krisis.....	15

viii

2.1.5	Upaya Menanggulangi Krisis .....	18
2.1.6	Komunikasi Krisis .....	20
2.1.7	<i>Public Relations</i> .....	23
2.1.8	Fungsi dan Tugas PR.....	25
2.1.9	Proses PR.....	27
2.1.10	Peran dan Strategi PR di Masa Krisis.....	28
2.2	Penelitian Terdahulu .....	30
2.2.1	Skripsi.....	30
2.2.2	Jurnal Nasional .....	34
2.2.3	Jurnal Internasional.....	38
2.3	Kerangka Pemikiran.....	43

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Paradigma dan Metode Penelitian .....	44
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	47
3.2.1	Objek Penelitian .....	47
3.2.2	Subjek Penelitian .....	47
3.3	Lokasi Penelitian.....	49
3.4	Definisi Konsep .....	49
3.5	Unit Analisis .....	50
3.6	Informan.....	52
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7.1	Data Primer.....	54
3.7.2	Data Sekunder.....	56
3.8	Teknik Keabsahan Data .....	56
3.9	Teknik Analisis Data.....	56

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Informan.....	59
4.2	Hasil Penelitian .....	63
4.2.1	Kronologi dan Latar Belakang Krisis .....	63
4.2.2	Upaya Menanggulangi Krisis .....	69

4.2.3	Peran PR di Masa Krisis .....	79
4.3	Pembahasan .....	85
4.3.1	Kronologi dan Latar Belakang Krisis .....	85
4.3.2	Upaya Menanggulangi Krisis .....	96
4.3.3	Peran PR di Masa Krisis .....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan .....	113
5.2	Saran .....	114
5.2.1	Saran Teoretis .....	114
5.2.2	Saran Praktis .....	114
DAFTAR PUSTAKA .....		115
LAMPIRAN.....		119