

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR, BAGAN, DAN TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu.....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	7
1. Komunikasi Krisis di Era Media Baru.....	7
2. Peran Public Relation dalam Komunikasi Krisis	11
3. Strategi Respons Krisis berdasarkan <i>Situational Crisis</i> <i>Communication Theory</i>	13
G. Kerangka Konsep dan Operasional	19
H. Metodologi Penelitian	24
1. Metode Penelitian	24
2. Objek Penelitian	25
3. Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
4. Teknik Analisis Data	33
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 35
A. Urgensi Komunikasi Krisis.....	35
1. Peran Penting dan Manfaat Komunikasi Krisis	35
2. Penggunaan Strategi Respons Krisis	39
B. Krisis Perusahaan Penerbangan di Indonesia	44

1. Implikasi dan Faktor Krisis Perusahaan Penerbangan.....	44
C. Pemilihan Media dalam Komunikasi Krisis	47

BAB III TINJAUAN UMUM DAN DESKRIPSI PESAN KOMUNIKASI KRISIS PT. SRIWIJAYA AIR 52

A. Profil PT. Sriwijaya Air.....	52
1. Sejarah PT. Sriwijaya Air	52
2. <i>Corporate Governance</i> Sriwijaya Air.....	53
3. Struktur Organisasi Sriwijaya Air	56
4. Riwayat Kecelakaan Sriwijaya Air.....	56
5. Profil Pesawat SJ-182	58
B. Gejala Krisis Sriwijaya Air.....	59
1. Pemutusan Hubungan Kerja Sama Sriwijaya Air dengan Garuda Indonesia	60
2. Upaya Penyelamatan Perusahaan Sriwijaya Air	65
C. Kronologi Kecelakaan Pesawat SJ-182.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 71

A. Hasil Penelitian	71
1. Langkah Penanganan Krisis Kecelakaan Pesawat SJ-182	72
2. Deskripsi Pesan Komunikasi Krisis pada Akun Resmi @SriwijayaAir.....	77
a. Media Statement: Informasi Penerbangan Sriwijaya Air SJ-182	78
b. Tanggapan Resmi Sriwijaya Air Terkait Musibah pada Penerbangan SJ-182.....	80
c. Kompensasi Keluarga Korban dan Tanggapan atas Rumor.....	86
d. <i>Digital Memorial</i>	92
3. Strategi Respons Krisis Sriwijaya Air melalui akun Resmi @SriwijayaAir.....	93
a. <i>Denial Posture</i>	97
b. <i>Diminish Posture</i>	102
c. <i>Rebuilding Posture</i>	103
d. <i>Bolstering Posture</i>	105
4. Sentimen Publik Terhadap Sriwijaya Air Selama Masa Krisis.....	113
B. Diskusi	117

BAB V PENUTUP	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Limitasi Penelitian dan Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128