

## DAFTAR ISI

### Halaman Judul

Lembar Pengesahan .....	i
Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Kata Pengantar .....	v
Abstrak .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Lampiran .....	ix

## BAB I: PENDAHULUAN

Latar belakang.....	1
A. Rumusan Masalah .....	8
B. Tujuan Penelitian .....	8
C. Manfaat Penelitian .....	8
D. Kerangka Pemikiran.....	
1. Krisis, Disinformasi, dan Peran <i>Public Relations</i> (PR) Perusahaan .....	9
2. Tahapan dan Strategi Komunikasi Krisis oleh PR Perusahaan .....	15
3. Perusahaan Telekomunikasi dan Penggunaan Media Sosial dalam Penanganan Krisis .....	22
E. Kerangka Konsep.....	32
F. Metode Penelitian .....	
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3. Objek dan Subjek Penelitian .....	40
4. Analisis Data .....	41

## BAB II: KOMUNIKASI KRISIS PADA ERA DIGITAL OLEH PUBLIC RELATIONS (PR) PERUSAHAAN

A. Krisis dan Konsekuensinya Bagi Perusahaan .....	43
--	----

B. Media Sosial, Disinformasi dan Komunikasi Krisis: Pentingnya Peran PR Perusahaan	45
C. Pentingnya Model dalam Penanganan Komunikasi Krisis di Era Media Sosial: <i>Social-Mediated Crisis Communication</i> (SMCC)	54

### BAB III: MENGENAL LEBIH DEKAT PT TELKOM INDONESIA

A. Sejarah PT Telkom Indonesia	59
B. Visi dan Misi PT Telkom Indonesia	60
C. Logo Perusahaan	61
D. Struktur Organisasi PT Telkom	62

### BAB IV: MODEL STRATEGI DAN TAHAPAN PENGELOLAAN KOMUNIKASI KRISIS OLEH PT TELKOM INDONESIA MELALUI MEDIA SOSIAL

A. Sekilas tentang Media Sosial Milik PT Telkom Indonesia	64
B. Kronologi Gangguan Jaringan di Papua	65
C. Tahapan Komunikasi Krisis yang Dilakukan PT Telkom melalui Media Sosial	68
D. Temuan Model Strategi Komunikasi Krisis pada Kasus Gangguan Jaringan di Papua	76
E. Analisis Tahapan Komunikasi Krisis melalui Media Sosial dan Model yang Dilakukan oleh PT Telkom pada Kasus Gangguan Jaringan di Papua	84

### BAB V: PENUTUP

A. Simpulan	96
B. Saran	98

Tabel 1.1 Klasifikasi Jenis Media Sosial .....	29
Gambar 1.2 Tahapan Komunikasi Krisis melalui Media Sosial .....	30
Gambar 1.3 Kerangka Konsep .....	36
Gambar 1.4 Model Analisa Data Kualitatif Milles & Hubbermant .....	42
Gambar 2.1 Social-Mediated Crisis Communication Model .....	56
Gambar 3.1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia .....	61
Gambar 3.2 Struktur CMT Witel Papua .....	62
Gambar 3.3 Struktur Corporate Communication .....	63
Gambar 4.1 Siaran Pers Pertama Mengenai Gangguan Jaringan di Papua .....	78
Gambar 4.2 Tweet @TelkomIndonesia .....	79
Gambar 4.3 Berita Instagram @Indihome .....	81
Gambar 4.4 <i>Update</i> Berita Instagram @Indihome .....	82
Gambar 4.5 <i>Update</i> Berita Instagram @Indihome dan @TelkomIndonesia .....	84