

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kebaruan Penelitian	7
F. Sistematika Pembagian Bab.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Krisis dan Fenomena Viral	13
B. Manajemen Komunikasi Krisis.....	15
1. Manajemen Krisis.....	15
2. Komunikasi Krisis	16
3. Konsep Manajemen Komunikasi Krisis	17
C. Relational Model of Crisis Management	18
D. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	24
E. Konseptualisasi dan diagram.....	27
BAB III METODOLOGI	31
A. Paradigma Penelitian.....	31
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Metode Penelitian.....	32

D.	Gambaran Umum Subjek penelitian	34
E.	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
F.	Teknik Pengumpulan Data	37
G.	Teknik Validasi data.....	38
H.	Teknik Analisis Data.....	38
I.	Limitasi Riset.....	40
BAB IV MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS DIREKTORAT		
	JENDERAL PAJAK.....	41
A.	Manajemen Komunikasi Krisis DJP Melalui Perspektif <i>Relational Model Crisis Management</i>	41
	1. <i>Crisis Preparedness</i>	41
	2. <i>Crisis Prevention</i>	47
	3. <i>Crisis Incident Management</i>	52
	4. <i>Post Crisis Management</i>	63
B.	Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak	71
	1. Penentuan <i>Spokesperson</i>	71
	2. Target Khalayak	73
	3. Media yang Digunakan Untuk Menyampaikan Pesan	73
	4. Bentuk Pesan Krisis Kepada Publik	77
C.	Pembahasan Manajemen Komunikasi Krisis DJP	81
BAB V PENUTUP		
107		
A.	Kesimpulan.....	107
B.	Saran	109
	1. Saran Akademis	109
	2. Saran Praktis.....	109
DAFTAR PUSTAKA		
110		
LAMPIRAN.....		
115		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa konten viral kasus RAT.....	2
Gambar 2.1 Relational Model of Crisis Management	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	28
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak	35
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Subdit Humas Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak.....	36
Gambar 3.3. Alur Analisis Data	39
Gambar 4.1. Ruangan Media Center DJP	45
Gambar 4.2. Kegiatan Town Hall Meeting.....	57
Gambar 4.3. Konferensi Pers DJP Mengenai Harta Tidak Wajar RAT.....	59
Gambar 4.4. Contoh Komentar Negatif Warganet di Media Sosial DJP.....	63
Gambar 4.5. Alur Komunikasi Kasus Krisis Rafael Alun TriSambodo	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penjelasan Elemen Relational Model of Crisis Management.....	20
Tabel 2.2 Kategori Strategi Komunikasi SCCT.....	24
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	34
Tabel 3.2. Unit-unit di bawah Subdirektorat Hubungan Masyarakat Perpajakan.	36
Tabel 4.1. Kegiatan Kunjungan Asosiasi Oleh DJP	60
Tabel 4.2. Media Komunikasi Milik DJP	74
Tabel 4.3. Media yang digunakan DJP dalam Komunikasi Krisis	76
Tabel 4.4. Bentuk Pesan Komunikasi Krisis DJP	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan I.....	116
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan II	134
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan III.....	141
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	144