

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Kebaruan Penelitian.....	4
F. Sistematika Pembagian BAB.....	4
BAB II KRISIS DAN PENGGUNAAN SITUATIONAL COMMUNICATION CRISIS THEORY (STTC) DALAM KRISIS DI ERA MEDIA SOSIAL.....	7
A. Kerangka Teori.....	7
A.1 Krisis, Komunikasi Krisis, dan Manajemen Krisis.....	7
A.2. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	8
A.3. Manajemen Krisis Humas di Era Media Sosial.....	12
B. Konseptualisasi.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Paradigma Penelitian.....	15
B. Metode Penelitian.....	15
C. Objek Penelitian.....	16
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisis Data.....	30
F. Limitasi Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI.....	32
A. Langkah Penanganan Krisis Tragedi Kanjuruhan oleh Arema FC.....	32



B. Strategi Respons Krisis yang Digunakan dalam Akun Twitter @AremafcOfficial.....	34
B.1. Deny.....	35
B.2. Menuntut Investigasi yang Komprehensif dari Pihak Berkepentingan.....	35
B.3. Kompensasi Korban dan Keluarga Korban serta Permintaan Maaf Arema.....	39
B.4. Duka yang sama bagi Arema dan Aremania (Sikap Bolstering).....	43
C. Diskusi.....	47
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	55
B.1. Saran untuk Organisasi.....	55
B.2. Saran untuk Penelitian.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penjelasan Teori STTC.....	10
Tabel 3.1 Cuitan Akun Twitter @Aremafc tanggal 2 Oktober - 5 Desember 2022.....	17
Tabel 4.1. Frekuensi Penggunaan Strategi Respon Krisis Akun Twitter @AremafcOfficial pada Krisis Tragedi Kanjuruhan.....	34



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Strategi Respons Krisis pada Akun Twitter @AremafcOfficial (Analisis Isi Kualitatif Kasus Tragedi Kanjuruhan Periode 2 Oktober - 5 Desember 2022)

RAFLY MASYAL DONTA, Acniah Damayanti, S.I.P., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Strategi Respons Krisis pada Akun Twitter @AremafcOfficial (Analisis Isi Kualitatif Kasus Tragedi Kanjuruhan Periode 2 Oktober - 5 Desember 2022)

RAFLY MASYAL DONTA, Acniah Damayanti, S.I.P., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran dalam Penelitian.....	14
--	----



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Strategi Respons Krisis pada Akun Twitter @AremafcOfficial (Analisis Isi Kualitatif Kasus Tragedi Kanjuruhan Periode 2 Oktober - 5 Desember 2022)

RAFLY MASYAL DONTA, Acniah Damayanti, S.I.P., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Grafik Penggunaan Strategi Respon Krisis oleh Media Sosial Twitter

@AremafcOfficial.....48