

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	2
KETERANGAN BEBAS PLAGIASI .....	3
KATA PENGANTAR.....	4
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	5
UCAPAN TERIMA KASIH .....	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
ABSTRAK .....	11
ABSTRACT.....	12
BAB I.....	13
PENDAHULUAN .....	13
I.1. Latar Belakang.....	13
I.2. Rumusan Masalah .....	18
I.3. Tujuan Penelitian .....	18
I.4. Manfaat Penelitian.....	19
I.5. Tinjauan Pustaka.....	19
I.6.Kerangka Pemikiran .....	21
I.6.1. Komunikasi Krisis dalam Konteks Perusahaan .....	21
I.6.2. Komunikasi Krisis dalam Konteks Pandemi Covid-19 .....	23
I.6.3. Strategi Respon Krisis .....	26
I.6.4. Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	27
I.6.5. <i>Press Release</i> dalam Media Online .....	32
I.7. Kerangka Konsep .....	33
I.8. Definisi Operasional .....	36
I.9. Metodologi Penelitian.....	39
I.9.1. Paradigma Penelitian.....	39
I.9.2. Metode Penelitian.....	40
I.9.3. Objek Penelitian .....	43
I.9.4. Teknik Pengumpulan Data .....	44
I.9.5. Teknik Analisis Data.....	45
I.9.6. Lembar Coding .....	45

I.9.7. Uji Reliabilitas .....	47
I.9.8 Validitas Data .....	48
I.9.10. Keterbatasan Penelitian .....	48
BAB II .....	50
IMPLEMENTASI SCCT DALAM KOMUNIKASI KRISIS & TINJAUAN KRISIS PT HM SAMPOERNA TBK .....	50
II.1. Implementasi Teori Situational Crisis Communication dalam Komunikasi Krisis .....	50
II.2. PT HM Sampoerna TBK dalam Perspektif Krisis Pandemi Covid-19.....	51
II.4. Pentingnya Press Release dalam Komunikasi Krisis.....	53
BAB III.....	55
PROFIL PT HANJAYA MANDALA SAMPOERNA TBK.....	55
III.1. Sejarah.....	55
III.2. Visi Perusahaan .....	56
III.3 Misi Perusahaan .....	56
BAB IV .....	58
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
IV.1 Intensitas Komunikasi Krisis PT HM Sampoerna selama Pandemi Covid-19....	58
IV.2 Penampilan Fisik Siaran Pers.....	60
IV. 3. Jenis Krisis Pandemi Covid-19 yang berdampak pada PT HM Sampoerna Tbk .....	66
IV. 4. Kategori Pemberian Informasi oleh PT Sampoerna dalam menghadapi Pandemi Covid-19 melalui Siaran Pers.....	67
IV. 5. Karakteristik pesan Krisis PT HM Sampoerna Tbk selama merespons krisis Pandemi Covid-19 ditinjau dalam Perspektif <i>Situational Crisis Communication Theory</i> .....	71
IV. 5. 1. Jenis Krisis Pandemi Covid-19 yang menerpa PT HM Sampoerna Tbk ..	71
IV. 5. 2 Tingkat Tanggung Jawab dan komitmen PT HM Sampoerna Tbk dalam menghadapi krisis Pandemi Covid-19 .....	72
IV. 5. 3 Pesan Krisis PT HM Sampoerna Tbk dalam merespons Pandemi Covid-19 .....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN.....	85
1. Lampiran Lembar Coding .....	85
2. Lampiran 2.....	87
3. Profil <i>Coder 2</i> (Peneliti kedua) .....	92

<b>4. Hasil Pengodean dan Uji Reliabilitas oleh kedua coder .....</b>	<b>93</b>
<b>5. Lampiran Siaran Pers.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1. Perbandingan penjualan perusahaan rokok di Indonesia Periode 2018 s/d 2020 (dalam rupiah) .....	14
Table 2. SCCT disaster/crisis types .....	28
Table 3. Tabel Jenis Strategi Respons menurut SCCT .....	30
Table 4. Rekomendasi Strategi Respons SCCT .....	31
Table 5. Definisi Operasional .....	36
Table 6. Perbedaan Coding Utama dari Tiga Pendekatan Analisis Isi .....	41
Table 7. Kategorisasi dan sistem kode .....	45
Table 8. Kategori Tingkat Reliabilitas .....	47
Table 9. Rincian Siaran Pers PT HM Sampoerna Tbk .....	58
Table 10. Tipe Siaran Pers .....	60
Table 11. Kelengkapan Lead Siaran Pers .....	63
Table 12. Narasumber dalam Siaran Pers PT HM Sampoerna Tbk .....	64
Table 13. Penggunaan Kutipan Langsung .....	65
Table 14. Uji Reliabilitas .....	65
Table 15. Pandemi Covid-19 dalam perspektif jenis krisis yang dihadapi PT HM Sampoerna Tbk. ....	66
Table 16. Uji Reliabilitas “Jenis Krisis” .....	66
Table 17. Pemberian Informasi terkait Jenis Respons Krisis .....	68
Table 18. Hasil Pengisian Coding “Jenis Pemberian Informasi” .....	68
Table 19. Uji Reliabilitas “Jenis Pemberian Informasi” .....	69
Table 20. Karakteristik Pesan Krisis PT. HM Sampoerna Tbk dalam Merespons Covid-19..	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tangkapan Layar Siaran Pers PT HM Sampoerna ( 1 Mei 2020).....	61
Gambar 2. Tangkapan Layar Siaran Pers PT HM Sampoerna.....	61
Gambar 3. Tangkapan Layar Siaran Pers PT HM Sampoerna.....	63
Gambar 4 Tangkapan Layar Siaran Pers PT HM Sampoerna.....	65
Gambar 5. Tangkapan Layar Siaran Pers PT HM Sampoerna.....	67
Gambar 6. Tangkapan Layar Siaran Pers PT HM Sampoerna.....	70
Gambar 7. Isi Siaran Pers PT HM Sampoerna.....	72
Gambar 8. Kepatuhan PT Sampoerna terhadap Regulasi .....	73
Gambar 9. Pemberian donasi sosial oleh PT HM Sampoerna Tbk. ....	73
Gambar 10. Komitmen Sampoerna terhadap Protokol Kesehatan.....	74
Gambar 11. Komitmen Sampoerna dalam menjaga Kualitas Produk.....	75
Gambar 12. Contoh karakteristik pesan krisis justification strategy dalam siaran pers.....	77
Gambar 13. Contoh karakteristik pesan krisis pemberian kompensasi.....	77