

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan penelitian.....	6
C. Tujuan penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
E. Kebaruan penelitian	7
F. Sistematika Pembagian Bab.....	11
BAB II	13
Tinjauan Pustaka dalam Komunikasi Krisis Arema FC.....	13
A. Kerangka Teori	13
B. Konseptualisasi dan Diagram Konseptualisasi	23
BAB III.....	28
Metodologi penelitian dalam komunikasi krisis Arema FC.....	28
A. Paradigma dan jenis penelitian	28
B. Metode Penelitian.....	29
C. Objek dan lokasi penelitian.....	30
D. Teknik pengumpulan data.....	31
E. Teknik penentuan informan.....	33

F. Teknik pengolahan data	34
G. Teknik analisis data	34
H. Reliabilitas dan validitas data	35
I. Limitasi penelitian	36
BAB IV	37
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi data	37
B. Pemaparan Data Temuan Penelitian dan Pembahasan	41
BAB V	75
PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Strategi pesan krisis.....	20
--------------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Diagram konseptualisasi	25
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Rilis yang disampaikan melalui website resmi Arema FC.....	46
Gambar 4. 2 Pembentukan crisis center dalam upaya cepat manajemen krisis	46
Gambar 4. 3 Pernyataan sikap dari Manajemen Arema FC	47
Gambar 4. 4 Atribusi yang ingin dibangun kepada publik bentuk tanggungjawab	51
Gambar 4. 5 Strategi victimage yang dibangun Arema FC	52
Gambar 4. 6 Pernyataan resmi dari Manajemen terkait langkah cepat Arema FC	54
Gambar 4. 7 Informasi crisis center yang melayani informasi korban	55
Gambar 4. 8 Media Website internal Arema FC untuk menyebarkan informasi	61
Gambar 4. 9 Penggunaan media sosial facebook dalam menyampaikan informasi ...	62
Gambar 4. 10 Penggunaan media twitter dalam menyampaikan informasi mengenai santunan dan belasungkawa manajemen Arema FC	62
Gambar 4. 11 Pernyataan sikap dari Arema FC dalam tindakan perbaikan	70
Gambar 4. 12 Bentuk pertanggungjawaban, pernyataan duka cita dan perbaikan sepak bola kedepan.....	72
Gambar 4. 13 Kemenangan Arema FC setelah krisis yang terjadi	74