

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Pertanyaan Penelitian | 14 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 15 |
| 1.5. Kebaruan Penelitian..... | 16 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 21 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 24 |
| 2.1. Krisis dan Komunikasi Krisis | 24 |
| 2.2. Manajemen Komunikasi Krisis..... | 27 |
| 2.3. Strategi Komunikasi Krisis Proaktif dan Reaktif | 29 |
| 2.3.1. Strategi Proaktif..... | 29 |
| 2.3.2. Strategi Reaktif..... | 31 |
| 2.4. Komunikasi Krisis Adaptif..... | 35 |
| 2.4.1. Komunikasi Krisis sebagai <i>Complex Adaptive System (CAS)</i> | 37 |
| 2.4.2. Komponen Kunci Sistem Komunikasi Krisis Adaptif..... | 39 |
| 2.5. Praktik Komunikasi Krisis Internasional (Studi IATA) | 42 |
| 2.6. Kerangka Konseptual..... | 50 |
| BAB III METODOLOGI..... | 53 |
| 3.1. Jenis dan Paradigma Penelitian | 53 |
| 3.2. Metode Penelitian | 54 |

| | | |
|---------------------------------------|---|------------|
| 3.3. | Objek dan Subjek Penelitian..... | 54 |
| 3.4. | Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 3.5. | Teknik Analisis Data | 58 |
| 3.6. | Validitas Penelitian..... | 60 |
| 3.7. | Limitasi Penelitian..... | 62 |
| BAB IV TEMUAN DAN DISKUSI..... | | 63 |
| 4.1. | Temuan Penelitian | 63 |
| 4.1.1. | Kesiapan dan Struktur Kerangka Kerja Kehumasan PT KAI | 63 |
| 4.1.2. | Implementasi Komunikasi Krisis Kantor Pusat PT KAI..... | 71 |
| 4.2. | Analisis & Diskusi..... | 95 |
| 4.2.1. | Analisis Strategi dalam Manajemen Komunikasi Krisis PT KAI: Komparasi dengan Praktik Internasional | 95 |
| 4.2.2. | Analisis Adaptivitas Manajemen Komunikasi Krisis PT KAI | 121 |
| BAB V PENUTUP..... | | 132 |
| 5.1. | KESIMPULAN | 132 |
| 5.2. | SARAN | 138 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 141 |
| LAMPIRAN..... | | 146 |