

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Bagan dan Tabel	xi
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5.Kebaruan Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Pembagian Bab.....	9
Bab II Komunikasi Krisis dan Pertamina sebagai BUMN	11
2.1. Badan Usaha Milik Negara dan Komunikasi Krisis	11
2.2. Strategi Respons Krisis dalam <i>Situational Crisis Communication Theory</i> ..	14
2.3. Komunikasi Krisis BUMN	17
2.4. Kerangka Konsep.....	20
Bab III Metodologi Penelitian.....	23
3.1. Paradigma Penelitian	23
3.2. Metode Penelitian	24
3.3. Objek Penelitian.....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Teknik Analisis Data.....	28
3.6. Limitasi Penelitian	30
Bab IV Sinergi Strategi Respons Krisis Pertamina terhadap krisis Korupsi Minyak Mentah dan Penjualan BBM Oplosan.....	32
4.1. Krisis Korupsi Minyak Mentah dan Penjualan BBM Oplosan sebagai <i>Intentional Crisis</i>	33
4.2. Sinergi Strategi <i>Justification dan Reminder</i> oleh Pertamina dalam Menghadapi Krisis Korupsi Minyak Mentah dan Penjualan BBM Oplosan	37
4.2.1. Penggunaan respons <i>deny</i>	39
4.2.2. Penggunaan respons <i>diminish</i>	41
4.2.3. Penggunaan respons <i>rebuild</i>	46
4.2.4. Penggunaan respons <i>bolstering</i>	50
4.3. Diskusi: Kesesuaian Strategi Respons terhadap Krisis Pertamina sebagai <i>Intentional Crisis</i>	63
Bab V. Kesimpulan dan Saran	71

5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	73
5.2.1. Saran bagi perusahaan BUMN.....	73
5.2.2. Saran bagi penelitian selanjutnya.....	74
Daftar Pustaka	75
Lampiran	79

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

Daftar Bagan

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	16
Bagan 3.1 <i>Coding Frame</i> Penelitian	29

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Rekomendasi Strategi Respons Krisis	22
Tabel 3.1 Daftar Siaran Pers Pertamina	27
Tabel 3.2 Pemetaan Metodologi dan Tujuan Penelitian	30
Tabel 4.1 Frekuensi Penggunaan Setiap Strategi Respons Krisis oleh Pertamina.....	38
Tabel 4.2 Penggunaan Strategi Respons <i>Justification</i>	44