

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan	v
Abstract.....	vii
Abstrak	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Bagan.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Grafik.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Pemikiran	7
1.5.1. Humas Perusahaan	7
1.5.2. Era Kelimpahan Informasi	11
1.5.3. Manajemen Reputasi Perusahaan.....	21
1.6. Kerangka Konsep.....	24
1.7. Metodologi.....	25
1.7.1. Pendekatan Penelitian	25
1.7.2. Metode Penelitian.....	25
1.7.3. Informan/Narasumber Penelitian	27
1.7.4. Teknik Pengumpulan Data	27
1.7.5. Teknik Analisis Data.....	29

BAB II.....	30
2.1. Humas Menghadapi Kelimpahan Informasi.....	30
2.2. Manajemen Reputasi oleh Humas.....	35
2.3. Humas dalam Industri Kelapa Sawit.....	39
BAB III	43
3.1. Sekilas Asian Agri sebagai Perusahaan.....	43
3.2. Sekilas Departemen Komunikasi Perusahaan Asian Agri	46
3.3. Mengenal Sosok Praktisi Humas Asian Agri.....	48
3.4 Memosisikan diri di Media.....	49
BAB IV	60
4.1. Perspektif Asian Agri akan Reputasi dan Manajemen Reputasi	60
4.3. Memetakan Pemangku Kepentingan.....	61
4.3. Aset Media Perusahaan	66
4.3.1. Publikasi.....	67
4.3.2. Situs Perusahaan Asian Agri	68
4.3.3. Media Sosial Asian Agri.....	72
4.4. Menyelaraskan Elemen Intensi dan Aksi : Dasar Manajemen Reputasi.....	81
4.4.1. Asian Agri dan Intensi Perusahaan.....	81
4.4.2. Asian Agri dan Aksi Perusahaan	88
4.5. Mengelola Informasi dalam Upaya Manajemen Reputasi di Era Kelimpahan Informasi	99
BAB V.....	104
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Limitasi Penelitian dan Saran.....	105
Daftar Pustaka	106
Lampiran	114
Transkrip Wawancara dengan Pihak Asian Agri.....	114

Daftar Bagan

Bagan 1.1 <i>The Conceptual of Information Overload Model</i>	15
Bagan 1.2 <i>A Reputation Framework</i>	22
Bagan 1.3 Kerangka Konsep Manajemen Reputasi di Era Kelimpahan Informasi.....	24
Bagan 2.1 Kerangka Pemrosesan Informasi dan Pembuatan Keputusan	32
Bagan 2.2 Kerangka Proses Manajemen Reputasi The Coca Cola Company	37
Bagan 2.3 Pemetaan Reputasi Perusahaan.....	38
Bagan 4.1 <i>Grievance Mechanism</i>	103

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Aksi Aktivis Greenpeace di Pabrik CPO dan Lahan Gambut.....	2
Gambar 3.1 Logo Asian Agri.....	24
Gambar 3.2 Struktur Departemen Komunikasi Asian Agri.....	24
Gambar 4.1 Laporan Keberlanjutan Perusahaan 2013 - 2018	68
Gambar 4.2 Laman utama <i>situs</i> perusahaan.....	24
Gambar 4.3 Laman utama Facebook perusahaan	24
Gambar 4.4 Konten umum Facebook perusahaan	24
Gambar 4.5 Konten Interaktif Facebook perusahaan.....	24
Gambar 4.6 Laman utama Youtube perusahaan	24
Gambar 4.7 Laman utama LinkedIn perusahaan	24
Gambar 4.8 Tampilan konten LinkedIn Asian Agri	24
Gambar 4.9 Laman utama Twitter perusahaan	24
Gambar 4.10 Tampilan konten umum dan konten interaktif Twitter Asian Agri.....	24
Gambar 4.11 Beberapa Cuplikan Visual TVC Asian Agri.....	87
Gambar 4.12 Surat Pembaca Keluhan Iklan Asian Agri.....	88
Gambar 4.13 Tampilan Pengaduan Terbuka dan Respons Perusahaan	94
Gambar 4.14 Visual Koherensi Website, Facebook, Youtube Asian Agri.....	95
Gambar 4.15 Tampilan situs unggahan rilisan pers dan coverage media	101
Gambar 4.16 Tampilan koherensi unggahan media sosial Asian Agri.....	102

Daftar Grafik

Grafik 1.1 Luas area total dan jumlah produksi dari beberapa minyak nabati utama di dunia..	4
Grafik 1.2 CCI Corporate Communication Practices and Trends 2011	9
Grafik 4.1 Progres Pemenuhan Sertifikasi Minyak Kelapa Sawit Asian Agri.....	95
Grafik 4.2 Progres Pemenuhan Sertifikasi Lahan Asian Agri.....	95
Grafik 4.3 Progres Pemenuhan Sertifikasi Lahan Petani Mitra	97
Grafik 4.4 Progres Pemenuhan Sertifikasi Minyak Kelapa Sawit Petani Mitra.....	97

Daftar Tabel

Tabel 1.1 <i>Top Issues in Public Relations</i>	19
Tabel 2.1 Konteks Kelimpahan Informasi	30
Tabel 3.1 Pemetaan Topik Rilis Pers Asian Agri (Juli 2017 – Juli 2019).....	49
Tabel 3.2 Pemetaan Topik Pemberitaan Pers Asian Agri (Juli 2017 – Juli 2019).....	57
Tabel 4.1 Pemetaan Stakeholder Asian Agri	61
Tabel 4.2 Pemetaan Konten Situs Perusahaan	70
Tabel 4.3 Pemetaan Konten Facebook Asian Agri	74
Tabel 4.4 Pemetaan Konten Youtube Asian Agri.....	61
Tabel 4.5 Pemetaan Konten LinkedIn Asian Agri.....	79
Tabel 4.6 Pemetaan Konten Twitter Asian Agri.....	81
Tabel 4.7 Media Monitoring Kegiatan Asian Agri 21 Maret 2019.....	81