

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah .....	8
3. Tujuan Penelitian .....	8
4. Manfaat Penelitian .....	8
5. Kerangka Pemikiran.....	9
5.1 Mendefinisikan Krisis .....	9
5.2 Manajemen Krisis .....	12
5.3 Komunikasi Krisis.....	13
5.4 Internet Sebagai Ancaman dan Fasilitator Dalam Komunikasi Krisis .....	19
5.5 Kebijakan Komunikasi Krisis di Era Digital .....	21
5.6 Konsep Komunikasi Krisis 2.0 .....	23
5.7 Profesionalisme PR di Era Digital .....	25
6. Kerangka Konsep .....	27
7. Metode Penelitian.....	28
7.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	29
7.2 Narasumber Penelitian .....	30
7.3 Fokus Penelitian .....	30
7.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
7.5 Teknik Analisis Data .....	33
7.6 Pengujian Keabsahan Penelitian .....	34
7. Limitasi Penelitian .....	35

## **BAB II KOMUNIKASI KRISIS DI ERA DIGITAL DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRAKTIK PR PROFESIONAL ..... 36**

1. Internet dan Komunikasi Krisis.....	37
2. Pentingnya Kebijakan Komunikasi Krisis di Era Digital.....	43
3. Penggunaan Internet dalam Komunikasi Krisis .....	47
4. Penyusunan Kebijakan Komunikasi Krisis Berbasis Internet .....	54
5. Profesionalisme Public Relations .....	61

## **BAB III INTERNET DAN KOMUNIKASI KRISIS GARUDA INDONESIA ..... 67**

1. Profil Perusahaan.....	68
1.1 Logo dan Arti Nama Perusahaan .....	71
1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Nilai Budaya Perusahaan .....	72
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	74
2. Divisi Komunikasi Korporat Garuda Indonesia .....	75
3. Komunikasi Internal dan Eksternal Perusahaan .....	78
4. Teknologi Informasi dan Komunikasi Perusahaan .....	80
5. Manajemen Resiko Perusahaan.....	84

## **BAB IV KEBIJAKAN KOMUNIKASI KRISIS BERBASIS INTERNET DALAM PROGRAM *EMERGENCY RESPONSE PLAN* ..... 91**

1. Internet dan Komunikasi Krisis Garuda Indonesia .....	92
2. Analisis Kebijakan Komunikasi Krisis Berbasis Internet oleh Bidang Komunikasi Korporat dalam Program <i>Emergency Response Plan</i> .....	112
2.1 <i>Emergency Response Plan</i> Berbasis Internet .....	113
2.2 Penyusunan Kebijakan Komunikasi Krisis Berbasis Internet .....	139
2.3 Strategi Komunikasi Krisis Berbasis Internet .....	154
2.4 Sampel Kebijakan Komunikasi Krisis .....	175

## **BAB V PENUTUP..... 181**

1. Kesimpulan.....	182
2. Saran .....	186

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 188** **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Manajemen Krisis.....	13
Gambar 2. Manajemen dan Komunikasi Krisis Berbasis Internet.....	25
Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian .....	28
Gambar 4. Manajemen dan Komunikasi Krisis Berbasis Internet.....	49
Gambar 5. Alur Penyusunan Kebijakan Komunikasi Krisis.....	55
Gambar 6. Struktur Organisasi Bidang Komunikasi Korporat Garuda Indonesia .....	75
Gambar 7. Proses Manajemen Resiko Garuda Indonesia .....	85
Gambar 8. Penerapan Efektivitas Manajemen Resiko .....	86
Gambar 9. <i>Crisis Communication Challenges</i> Garuda Indonesia .....	96
Gambar 10. Model Komunikasi Krisis Garuda Indonesia .....	108
Gambar 11. Skema Operasi Bisnis Garuda Indonesia .....	119
Gambar 12. Struktur Tim <i>Emergency Response Plan</i> Garuda Indonesia .....	127
Gambar 13. Garuda Indonesia <i>Potential Crisis Area</i> .....	141
Gambar 14. Level Krisis Garuda Indonesia.....	144
Gambar 15. Struktur Tim <i>Media Information Center</i> .....	150
Gambar 16. <i>Crisis Communication Platform</i> Garuda Indonesia .....	155
Gambar 17. <i>Template Dark Website</i> Garuda Indonesia.....	169
Gambar 18. Halaman Utama <i>Dark Website</i> Garuda Indonesia.....	171
Gambar 19. <i>Statement</i> Komunikasi Krisis Internal Garuda Indonesia .....	173

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Contoh Hasil Identifikasi Area Krisis Potensial .....	57
Tabel 2. Bahan Penilaian <i>crisis forecasting and crisis probability analysis</i> .....	143