

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Persetujuan.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	vii
Abstraksi .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
 <b>BAB I</b> .....	 1
 <b>PENDAHULUAN</b> .....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	7
1. Krisis .....	7

1.1. Konsep Krisis .....	7
1.2. Manajemen Krisis .....	9
1.3. Komunikasi Krisis.....	12
2. Media Sosial .....	15
2.1. Media Sosial dalam Praktik Kehumasan.....	15
2.2. Konsep PR 2.0.....	19
F. Kerangka Konsep.....	22
G. Metodologi.....	23
1. Metode Penelitian .....	23
2. Desain Penelitian .....	24
3. Lokasi Penelitian .....	25
4. Teknik Pengumpulan Data .....	25
5. Teknik Analisis Data .....	26
6. Keabsahan Data Peneliti.....	27
<b>BAB II .....</b>	<b>29</b>
<b>Komunikasi Krisis di Era Digital .....</b>	<b>29</b>
A. Dimensi Komunikasi Krisis Terkini .....	30
1. Karakteristik Komunikasi Krisis <i>Online</i> .....	35
2. Prinsip dan Fase Komunikasi Krisis .....	38
3. <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i> .....	45
B. Instrumentasi Media Sosial dalam Komunikasi Krisis .....	46
1. Penggunaan Media Sosial dalam Komunikasi Krisis.....	46
1.1. Twitter .....	47
1.2. Facebook .....	48
2. <i>Social-Mediated Crisis Communication Model (SMCC)</i> .....	49
3. <i>Grunig's Excellence Theory</i> .....	52
<b>BAB III.....</b>	<b>54</b>

<b>Mengenal PT Indonesia Air Asia</b> .....	54
A. Profil PT Indonesia Air Asia .....	54
B. Logo, Visi dan Misi PT Indonesia Air Asia .....	57
C. Pola Kegiatan Beroperasi .....	59
D. Struktur Organisasi PT Indonesia Air Asia .....	62
E. Air Asia dan Media Sosial .....	66
<b>BAB IV</b> .....	73
<b>Media Sosial Sebagai Instrumen Komunikasi Krisis</b> .....	73
A. Kronologi dan Dampak Hilangnya Pesawat Air Asia QZ 8501 .....	74
B. Upaya Penanggulangan Krisis dengan Komunikasi Krisis .....	77
C. Analisis Penggunaan Media Sosial dan Komunikasi Krisis .....	84
1. Saat Krisis .....	86
2. Pasca Krisis .....	98
<b>BAB V</b> .....	104
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran .....	108
Daftar Pustaka .....	109
Lampiran .....	114
A. <i>Interview Guide</i> .....	114
B. Transkrip Wawancara .....	118