

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan.....	iii
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	9
1.6 Setting Penelitian.....	10
1.7 Kerangka Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Review Hasil Penelitian Sejenis.....	23
2.2 Tinjauan Teoritis.....	23
2.2.1 Decision Theory (Teori Keputusan).....	23
2.2.2 Relationship Management Theory (Teori Manajemen Hubungan).....	24
2.2.3 Definisi Public Relations.....	26
2.2.4 Definisi Manajemen Krisis.....	28
2.2.5 Proses Manajemen Krisis.....	32
2.2.5.1 Krisis.....	32
2.2.5.2 Perencanaan Sebuah Krisis.....	33
2.2.5.3 Komunikasi Sebuah Krisis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Pendekatan Penelitian.....	40
3.3 Subjek-Objek & Wilayah Penelitian dan Sumber Data.....	43
3.3.1 Subjek-Objek Penelitian.....	43
3.3.2 Wilayah Penelitian.....	44
3.3.3 Gambaran Umum PT Pos Indonesia (Persero).....	44
3.3.3.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia (Persero).....	44
3.3.3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46

3.3.3.3	Profil PT Pos Indonesia (Persero) Bagian PR.....	46
3.3.3.4	Kebijakan Bidang Public Relations.....	47
3.3.4	Profil Subjek Penelitian.....	48
3.3.5	Sumber Data.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5	Teknik Analisis Data.....	52
3.6	Uji Keabsahan Data.....	53
BAB IV TEMUAN PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Temuan Penelitian.....	56
4.1.1	Hambatan dan Dukungan yang Dihadapi PR PT Pos Indonesia (Persero) dalam Pelaksanaan Manajemen Krisis..	56
4.1.2	Tahapan dalam Strategi Manajemen Krisis yang dilakukan Oleh PR PT Pos Indonesia (Persero).....	56
4.2	Pembahasan.....	59
4.2.1	Hambatan dan Dukungan yang Dihadapi PR PT Pos Indonesia (Persero) dalam Pelaksanaan Manajemen Krisis..	59
4.2.1.1	Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Manajemen Krisis.....	60
4.2.1.2	Faktor-faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Manajemen Krisis.....	73
4.2.2	Tahapan dalam Strategi Manajemen Krisis yang dilakukan Oleh PR PT Pos Indonesia (Persero).....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Simpulan.....	84
5.2	Saran.....	84
5.2.1	Saran Akademik.....	84
5.2.2	Saran Praktis.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Statistik Pesaing Bisnis Surat dan Paket.....	6
Gambar 1.3	Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1	Triangulasi Data.....	55
Gambar 4.1	Model Hambatan dan Dukungan PT Pos Indonesia (Persero) dalam Pelaksanaan Manajemen Krisis.....	77
Gambar 4.2	Tahapan Strategi Manajemen Krisis PR PT Pos Indonesia (Persero).....	82
Gambar 4.3	Model Proses Manajemen Krisis PT Pos Indonesia (Persero).....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Skripsi Sejenis.....	21
Tabel 3.1	Data Subjek Penelitian.....	50

