

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	
Halaman Pernyataan	
Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Halaman Daftar Isi	vi
Halaman Daftar Gambar	xii
Halaman Daftar Tabel	xiii

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Fokus Penelitian.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat.....	16
1.6 Tahapan Penelitian.....	16
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Tinjauan Teori.....	33
2.2.1 <i>Public Relations</i>	33
2.2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i>	33
2.2.1.2 Proses <i>Public Relations</i>	35
2.2.1.3 Keahlian Seorang <i>Public Relations</i>	36
2.2.1.4 Strategi <i>Public Relations</i>	37
2.2.1.5 Sasaran Kegiatan <i>Public Relations</i>	38
2.2.1.6 Peranan <i>Public Relations</i>	39
2.2.2 <i>Public Relations</i> di Masa Krisis.....	41
2.2.2.1 Definisi Krisis.....	42
2.2.2.2 Tipe dan Anatomi Krisis.....	43
2.2.2.3 Manajemen Krisis.....	46
2.2.2.4 Faktor Penyebab Krisis.....	50
2.2.2.5 Tahapan-tahapan Krisis.....	53
2.2.2.6 Upaya Menanggulangi Krisis.....	55
2.2.2.7 Strategi Manajemen Krisis.....	58
2.2.2.8 Komunikasi Krisis.....	63

2.3 Kerangka Pemikiran.....	70
-----------------------------	----

BAB III Metodologi Penelitian

3.1 Paradigma Penelitian.....	71
3.2 Metode Penelitian.....	72
3.3 Subjek Objek Penelitian.....	74
3.3.1 Subjek Penelitian.....	74
3.3.2 Objek Penelitian.....	76
3.4 Definisi Konsep.....	77
3.5 Unit Analisis.....	79
3.6 Informan.....	80
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	81
3.8 Teknik Keabsahan.....	82
3.9 Teknik Analisis Data.....	84

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 PT KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	87
4.2 Karakteristik Narasumber.....	88
4.3 Hasil Penelitian.....	90
4.3.1 Konsep Pengelolaan Krisis.....	91

4.3.1.1 Kronologi Kecelakaan KRL di Stasiun Juanda September 2015.....	91
4.3.1.2 Tipe Krisis Kecelakaan KRL PT KAI Commuter Jabodetabek.....	99
4.3.1.3 Faktor Penyebab Krisis.....	100
4.3.1.4 Tahapan Krisis Kecelakaan KRL PT KAI Commuter Jabodetabek.....	102
4.3.2 Strategi Manajemen Krisis oleh PT KAI Commuter Jabodetabek	106
4.3.3 Upaya Menanggulangi Krisis oleh PT KAI Commuter Jabodetabek.....	116
4.3.3.1 Identifikasi Krisis.....	119
4.3.3.2 Analisis Krisis.....	120
4.3.3.3 Isolasi Krisis.....	121
4.3.3.4 Pilihan Strategi.....	126
4.3.3.5 Program Pengendalian.....	126
4.3.4 Peran Divisi <i>Public Relations</i> PT KAI Commuter Jabodetabek Pada Masa Krisis.....	127
4.3.4.1 Proses <i>Public Relations</i>	133
4.3.4.2 Strategi <i>Public Relations</i>	136
4.3.4.3 Komunikasi Krisis.....	141
4.3.4.4 Proses Penyelesaian Krisis.....	142
4.3.4.5 Antisipasi Krisis di Masa Mendatang.....	148

4.4 Pembahasan.....	150
4.4.1 Konsep Pengelolaan Krisis.....	150
4.4.1.1 Kronologi Kejadian.....	150
4.4.1.2 Tipe Krisis.....	152
4.4.1.3 Faktor Penyebab Krisis.....	154
4.4.1.4 Tahapan Krisis.....	155
4.4.2 Strategi Manajemen Krisis oleh PT KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek	158
4.4.3 Upaya Menanggulangi Krisis oleh PT KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	164
4.4.3.1 Identifikasi Krisis.....	166
4.4.3.2 Analisis Krisis.....	167
4.4.3.3 Isolasi Krisis.....	168
4.4.3.4 Pilihan Strategi.....	170
4.4.3.5 Program Pengendalian.....	171
4.4.4 Peran Divisi <i>Public Relations</i> PT KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek Pada Masa Krisis.....	171
4.4.4.1 Proses <i>Public Relations</i>	179
4.4.4.2 Strategi <i>Public Relations</i>	182
4.4.4.3 Komunikasi Krisis.....	185
4.4.4.4 Proses Penyelesaian Krisis.....	190
4.4.4.5 Antisipasi Krisis di Masa Mendatang.....	192

BAB V Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan.....	193
5.2 Saran.....	197
5.2.1 Saran untuk Penelitian Berikutnya.....	197
5.2.2 Saran untuk Pemerintah Sebagai Badan Pengawas Perusahaan Transportasi.....	197
5.2.3 Saran untuk Perusahaan Transportasi.....	198
5.2.4 Saran untuk PT KAI <i>Commuter</i> Jabodetabek.....	198

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN