

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR MOTTO PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Masalah Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis .....	6
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	7
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	7
BAB II .....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Rangkuman Teori .....	22
2.2.1 <i>Public Relations</i> .....	22
2.2.2 New Media .....	28
2.2.3 Krisis Perusahaan .....	29
2.2.4 Peretasan ( <i>Hacker/hacking</i> ) .....	31
2.2.5 Konferensi Pers .....	31
2.2.6 Citra Perusahaan .....	31
2.2.7 Reputasi Perusahaan .....	32

2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Paradigma Penelitian .....	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.2.1 Subjek Penelitian .....	34
3.2.2 Objek Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian .....	35
3.4 Unit Analisis Penelitian .....	36
3.5 Informan Penelitian .....	36
3.6 Pengumpulan Data Penelitian.....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	38
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	39
BAB IV .....	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1 Karakteristik Informan .....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Kronologis Peretasan Website Telkomsel.com .....	43
4.2.2 Peran Humas PT. Telkomsel Indonesia .....	47
4.2.3 Fungsi Humas PT. Telkomsel Indonesia .....	52
4.2.4 Tanggapan Terhadap Keluhan Masyarakat .....	57
4.2.5 Dampak Peretasan Webiste Telkomsel.com Terhadap Perusahaan .....	58
4.2.6 Cara Mengkomunikasikan ke Publik Soal Peretasan .....	61
4.3 Pembahasan .....	62
BAB V.....	67
KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.1.1 Peran Humas PT. Telkomsel Indonesia .....	67
5.1.2 Fungsi Humas PT. Telkomsel Indonesia .....	67
5.1.3 Cara Mengkomunikasikan ke Publik Soal Peretasan .....	68
5.2 Saran .....	68
5.2.1 Saran Teoritis .....	68
5.2.2 Saran Praktis .....	68

DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	73