

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
SURAT PERMOHONAN MENJADI INFORMAN	iv
SURAT PERSETUJUAN INFORMAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAKSI.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5. Lokasi dan waktu penelitian.....	9
1.6.1 Lokasi penelitian.....	9
1.6.2 Waktu Penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Rangkuman Teori	10
2.1.1 Hubungan Masyarakat.....	10
2.1.2 Tahapan Manajemen Krisis	13
2.1.3 Citra.....	14
2.1.4 Pengertian Aplikasi/ Sistem.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran	28

BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.2.1 Subjek Penelitian	32
3.2.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Unit Analisis Penelitian	33
3.5 Informan Kunci	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1 Data Primer.....	36
3.6.2 Data Sekunder.....	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.8 Teknik Keabsahan Data	38
BAB 4	40
HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Karakteristik Informan.....	40
4.2 Hasil Penulisan	43
4.3 Pembahasan.....	52
4.3.1 Peran Humas Kementerian Investasi Dalam Menghadapi Komentar Negatif di Instagram @bkpm_id dan Krisis Citra sistem OSS	52
4.3.2 Alasan Humas Kementerian Investasi Melakukan Pemulihan Krisis Citra Sistem OSS	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
5.2.1 Saran Akademis	59
5.2.2 Saran Praktis	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62
Lampiran 1 Hasil Inthenticate	62
Lampiran 2 Draft Wawancara	67