

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teoritis.....	10
2.1.1 Teori Komunikasi Situasi Krisis / SCCT (<i>Situational Crisis Communication Theory</i>)	10
2.2 Kajian Konseptual	14
2.2.1 Krisis.....	14
2.2.2 Manajemen Krisis	18
2.2.3 Aplikasi <i>PLN Mobile</i>	21
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Paradigma Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian	34

3.3 Subjek dan Objek Penelitian	35
3.4 Lokasi Penelitian	36
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Jenis Data	36
3.5.2 Strategi dan Prosedur Pengumpulan Data	37
3.6 Metode Analisis dan Penjagaan Keabsahan Data	40
3.6.1 Analisis Data	40
3.6.2 Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Informan.....	44
4.2 Profil Umum Perusahaan	47
4.3 Hasil Penelitian	49
4.3.1 Penggunaan Aplikasi <i>PLN Mobile</i> di Kota Manado	49
4.3.2 Manajemen Krisis	54
4.3.4 Penerapan Strategi Respon Krisis PT. PLN (Persero) UP3 Manado	63
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Manajemen Krisis PT. PLN (Persero) UP3 Manado dalam Menghadapi Potensi Krisis pada Penggunaan Aplikasi <i>PLN Mobile</i>	70
4.4.2 Strategi Pencegahan Krisis melalui Aplikasi <i>PLN Mobile</i>	74
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran Praktis.....	80
5.2.2 Saran Akademis.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84