

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
MOTTO HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1. Kegunaan Akademik	6
1.4.2. Kegunaan Praktis	6
1.5 Landasan Pemikiran	7
1.5.1. Landasan Teoritis	7
1.5.2. Landasan Konseptual	9
1.6 Langkah-Langkah Penelitian.....	12
1.6.1. Lokasi Penelitian.....	12
1.6.2. Paradigma dan Pendekatan	12
1.6.3. Metode Penelitian	13
1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data	14
1.6.5. Teknik Pemilihan Informan	16
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.6.7. Teknik Analisis Data.....	19

1.6.8. Jadwal Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.2 Krisis Dalam Perusahaan	31
2.2.1 Definisi Krisis.....	31
2.2.2 Faktor Penyebab Krisis.....	32
2.2.3 Jenis – Jenis Krisis.....	33
2.3 Peran Public Relations dalam mengelola Krisis	35
2.4 Manajemen Krisis	38
2.4.1. Definisi Manajemen Krisis.....	38
2.4.2. Tujuan Manajemen Krisis	39
2.4.3. Tahapan Manajemen Krisis.....	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
3.1.1 Company Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	48
3.1.2 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	48
3.1.3 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	51
3.1.4 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)	52
3.1.5 Struktur Organisasi Unit <i>Public Relations</i>	54
3.2 Profil Informan.....	58
3.3 Hasil Penelitian	60
3.3.1 Persiapan (<i>Pre Crisis</i>) Humas PT. Kereta Api untuk mengantisipasi terjadinya krisis kecelakaan (Pra krisis).....	63
3.3.2 Proses tindakan (<i>Crisis Event</i>) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia saat terjadi kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya (Respon Krisis)	77
3.3.3 Proses Pemulihan reputasi (<i>Post Crisis</i>) yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya	94
3.4 Pembahasan.....	101
3.4.1 Pembahasan Persiapan (<i>Pre Crisis</i>) Humas PT. Kereta Api untuk mengantisipasi terjadinya krisis kecelakaan (Pra krisis)	105
3.4.2 Pembahasan Proses tindakan (<i>Crisis Event</i>) yang dilakukan	

Humas PT. Kereta Api Indonesia saat terjadi kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya	115
3.4.3 Pembahasan Proses Pemulihan reputasi (<i>Post Crisis</i>) yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia pada kasus kecelakaan KA Turangga – KA Commuter Line Bandung Raya (Pasca Krisis)	127
BAB IV PENUTUP	133
4.1 Simpulan	133
4.2 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	142

