

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
MOTTO HIDUP	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6

1.4.1 Secara Akademis	6
1.4.2 Secara Praktis	6
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.5.1 Landasan Teoritis	6
1.5.2 Kerangka Konseptual	8
1.6 Langkah-Langkah Penelitian	11
1.6.1 Lokasi Penelitian	11
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	12
1.6.3 Metode Penelitian	12
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	13
1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian	14
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	15
1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data	16
1.6.8 Teknik Analisis Data	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kajian Konseptual	28
2.2.1 Strategi Komunikasi Krisis	28
2.3 Kajian Teoritis	36
2.3.1 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	36

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
3.1.1 Sejarah Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Maos ...	44
3.1.2 Visi Misi PT Pertamina Patra Niaga	45
3.1.3 Logo Perusahaan	47
3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	47
3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan	49
3.1.6 Profil Informan	51
3.2 Hasil Penelitian	52
3.2.1 Penerapan Strategi denial (Penyangkalan).....	53
3.2.2 Penerapan strategi apology (Permintaan Maaf)	61
3.2.3 Penerapan strategi explanation (Penjelasan).....	69
3.2.4 Penerapan strategi diversion (Pengalihan Perhatian)..	75
3.3 Pembahasan.....	82
3.3.1 Penerapan Strategi denial (Penyangkalan).....	83
3.3.2 Penerapan strategi apology (Permintaan Maaf)	90
3.3.3 Penerapan strategi explanation (Penjelasan).....	96
3.3.4 Penerapan strategi diversion (Pengalihan Perhatian)..	101
BAB IV Simpulan dan Saran	107
4.1 Simpulan	107

4.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	110

