DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
LEMBAR PERNYATAAN v
KATA PENGANTAR vi
RIWAYAT HIDUP viii
MOTTO ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 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 10
1.6. Langkah-Langkah Penelitian 12
1.6.1. Lokasi Penelitian 12
1.6.2. Paradigma dan Pendekatan 12
1.6.3. Metode Penelitian 14
1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data 15
1.6.5. Teknik Pemilihan Informan 17
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data 18

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.7. Teknik Analisis Data 20
1.6.8. Jadwal Penelitian 22
BAB II KAJIAN PUSTAKA 24
2.1. Penelitian Terdahulu 24
2.2. Kajian Konseptual 32
2.2.1. Krisis 32
2.2.2. Manajemen Krisis 38
2.2.3. Komunikasi Krisis 41
2.2.4. *Public Relations* 46
2.3. Kajian Teoritis 50
2.3.1. Situational *Crisis Communication Theory (SCCT)* 50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 57
3.1.1. Sejarah Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung 57
3.1.2. Visi dan Misi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung 58
3.1.3. Tugas dan Fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung 59
3.1.4. Logo Perusahaan 61
3.1.5. Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung 62
3.2. Profil Informan 64
3.3. Hasil Penelitian 65
3.3.1. Persiapan (*Pre-Crisis*) Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung untuk mengantisipasi terjadinya krisis sampah tahun 2025 68
3.3.2. Pelaksanaan *(Crisis Event)* Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Menangani Krisis Sampah Tahun 2025 91
3.3.3. Proses Pemulihan *(Post-Crisis)* Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Memulihkan Citra dan Kepercayaan Publik Pasca Krisis Sampah Tahun 2025 105
3.4. Pembahasan 117
3.4.1. Persiapan (*Pre-Crisis*) Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung untuk mengantisipasi terjadinya krisis sampah tahun 2025 119
3.4.2. Pelaksanaan *(Crisis Event)* Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Menangani Krisis Sampah Tahun 2025 140

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3.4.3. Proses Pemulihan *(Post-Crisist)* Humas Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Memulihkan Citra dan Kepercayaan Publik Pasca Krisis Sampah Tahun 2025 153
BAB IV PENUTUP 166
4.1. Simpulan 166
4.2. Saran 168
DAFTAR PUSTAKA 171
LAMPIRAN 178

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG