

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTTO	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11

1.6 Landasan Pemikiran	11
1.6.1 Penelitian Terdahulu	12
1.6.2 Landasan Konseptual	18
1.7 Langkah-langkah Penelitian	28
1.7.1 Lokasi Penelitian	28
1.7.2 Metode Penelitian.....	29
1.7.3 Sumber Data.....	31
1.7.4 Teknik Pemilihan Informan	31
1.8 Teknik Pengumpulan Data	32
1.8.1 Wawancara Mendalam.....	32
1.8.2 Observasi Partisipatori Pasif	33
1.8.3 Analisis Data	34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	36
2.1 <i>Public Relation</i>	36
2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i>	38
2.1.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	39
2.1.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	39
2.2 Definisi Krisis	41
2.2.1 Karakteristik Krisis	41
2.2.2 Sumber dan Jenis Krisis	43
2.2.3 <i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis: Mengontrol Lingkungan Melalui Komunikasi krisis	45

2.2.4 Anatomi Krisis	46
2.2.5 Mengatasi Krisis.....	50
2.2.6 Tingkat Bahaya Krisis.....	52
2.3 Citra Perusahaan.....	53
2.3.1 Citra Sebagai Sasaran Humas	57
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
3.1 Profil PT Dirgantara Indonesia (Persero).....	58
3.1.1 Sejarah PT Dirgantara Indonesia (Persero).....	59
3.1.2 Visi, Misi, Logo, dan Reputasi PT Dirgantara Indonesia (Persero)	62
3.1.2.1 Visi Perusahaan	62
3.1.2.2 Misi Perusahaan	62
3.1.2.3 Logo PT Dirgantara Indonesia (Persero)	63
3.1.3 Struktur Organisasi PT Dirgantara Indonesia (Persero).....	65
3.1.4 Reputasi dan Prestasi.....	66
3.2 Profil Informan.....	68
3.3 Hasil Penemuan Penelitian.....	69
3.3.1 Proses Mengidentifikasi Krisis di PT Dirgantara Indonesia (Persero)	70
3.3.1.1 Mengidentifikasi Manajemen Krisis PT Dirgantara Indonesia (Persero)	70

3.3.2 Proses Mengisolasi Krisis di PT Dirgantara Indonesia (Persero)	83
3.3.2.1. Mengisolasi Manajemen Krisis PT Dirgantara Indonesia (Persero)	83
3.3.3 Proses Mengendalikan Krisis di PT Dirgantara Indonesia (Persero)	94
3.3.3.1 Mengendalikan Manajemen Krisis PT Dirgantara Indonesia (Persero)	94
3.4 Analisis dan Pembahasan	114
3.4.1 Proses Mengidentifikasi Manajemen Krisis Oleh Humas PT Dirgantara Indonesia (Persero).....	115
3.4.2 Proses Mengisolasi Manajemen Krisis Oleh Humas PT Dirgantara Indonesia (Persero).....	115
3.4.3 Proses Mengendalikan Manajemen Krisis Oleh Humas PT Dirgantara Indonesia (Persero).....	118
BAB IV PENUTUP	123
4.1 Kesimpulan.....	123
4.2 Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN