

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 BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTTO HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5. Landasan Pemikiran	9
1.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
1.5.2 Landasan Konseptual	14
1.5.3 Kerangka Konseptual	17

1.6.	Langkah-Langkah Penelitian.....	19
1.6.1	Lokasi Penelitian	19
1.6.2	Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	20
1.6.3	Metode Penelitian.....	21
1.6.4	Jenis dan Sumber Data	22
1.7.	Teknik Penentuan Informan.....	24
1.8.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.8.1	Wawancara Mendalam.....	25
1.8.2	Dokumentasi.....	26
1.9.	Teknik Analisa Data	27
1.9.1	Reduksi Data	27
1.9.2	Penyajian Data.....	28
1.9.3	Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	28
BAB II	KAJIAN PUSTAKA.....	29
2.1.	Krisis dalam Perusahaan.....	29
2.2.1.	Definisi Krisis	29
2.2.2.	Faktor Penyebab Krisis	30
2.2.3.	Tahap Krisis	32
2.2.	Manajemen Krisis	35
2.3.1.	Definisi Manajemen Krisis.....	35
2.3.2.	Manajemen Krisis dan <i>Public Relations</i>	36
2.3.3.	Peran <i>Public Relations</i> dalam Upaya Penanggulangan Krisis	38
2.3.	Pandemi dan Krisis	42
2.4.1.	Dampak Pandemi terhadap Perusahaan	42
2.4.2.	Manajemen Krisis Untuk Menangani Pandemi COVID-19	46

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
3.1. Profil dan Lokasi Penelitian	49
3.1.1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	49
3.1.2. Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	51
3.1.3. Logo Perusahaan	52
3.1.5. Struktur Organisasi Unit Public Relations (USP)	54
3.1.6. Profil Informan.....	57
3.2. Hasil Penelitian.....	60
3.3.1. Proses identifikasi krisis yang dilakukan oleh Unit <i>Public Relations</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di masa pandemi COVID-19.....	61
3.3.2. Proses isolasi krisis yang dilakukan oleh Unit <i>Public Relations</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di masa pandemi COVID-19.....	67
3.3.3. Proses pemulihan pasca krisis yang dilakukan oleh Unit <i>Public Relations</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di masa pandemi COVID-19.	73
3.3. Pembahasan	88
3.3.1. Proses identifikasi krisis yang dilakukan oleh Unit <i>Public Relations</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di masa pandemi COVID-19.....	90
3.3.2. Proses isolasi krisis yang dilakukan oleh Unit <i>Public Relations</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di masa pandemi COVID-19.....	94
3.3.3. Proses pemulihan pasca krisis yang dilakukan oleh Unit <i>Public Relations</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di masa pandemi COVID-19	97
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	104
4.1. Simpulan	104
4.2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	112