

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah	1
Krisis dalam konteks aksi terorisme	3
Aksi Terorisme di Jakarta	6
Peran @Kemenpar_RI dalam situasi krisis pasca ledakan bom	8
1.2 Fokus Penelitian	10
Ketidakpastian dalam situasi krisis	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
<b>BAB II. KERANGKA PEMIKIRAN</b>	<b>18</b>
2.1. Kajian Pustaka	18
2.2. Kerangka Teori	36
2.2.1 Kajian Krisis dalam sebuah organisasi	36
2.2.2 Komunikasi Krisis dalam <i>Twitter</i>	42
2.2.3 Konsep Penghindaran Ketidakpastian	44
2.3. Kerangka Pemikiran	49

<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	<b>50</b>
3.1. Objek Penelitian	50
3.1.1. Lokasi Penelitian	50
3.1.2. Waktu Penelitian	51
3.2 Paradigma Penelitian	51
3.3 Metode / Pendekatan Penelitian	53
3.4 Definisi Konsep	55
3.5 Penentuan Subjek Penelitian / Key Informant	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data	59
3.6.1 Teknik Wawancara (Data Primer)	59
3.6.2 Teknik Studi Pustaka	61
3.7 Teknik Analisis Data	62
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	65
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>67</b>
<b>4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian</b>	<b>67</b>
4.1.1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Pariwisata	67
4.1.2. Bagian Informasi Publik Kementerian Pariwisata	68
4.1.3. <i>Crisis Centre</i> di Kementerian Pariwisata	69
<b>4.2. Hasil Penelitian</b>	<b>70</b>
4.2.1. Deskripsi Penemuan	70
4.2.1.1. <i>Pre- Crisis</i>	71
1. Data Timeline <i>Pre-Crisis</i>	71
2. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara	76
4.2.1.2. <i>Crisis</i>	77
1. Data Timeline <i>Crisis</i>	78
2. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara	82
4.2.1.3. <i>Post- Crisis</i>	83
1. Data Timeline <i>Post-Crisis</i>	83
2. Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara	91

<b>4.3 Pembahasan</b>	<b>92</b>
4.3.1 Bentuk komunikasi krisis terkait data kunjungan wisatawan mancanegara	92
Kasus pertama bagi <i>Crisis Center</i> Kementerian Pariwisata	93
4.3.2 Hasil Penelitian terkait konsep penghindaran Ketidakpastian	94
1. <i>Ambiguity VS Stability</i>	97
2. <i>Entrepreneurial VS Social Norms</i>	103
3. <i>Take a risk VS Avoid Risk</i>	107
4. <i>Less Structural Rules VS More Structural Rules</i>	110
<b>4.4 Hasil Penelitian Terkait Kajian Penelitian Sebelumnya</b>	<b>113</b>
1. Pentingnya peran manajer dalam memahami tipologi krisis	113
2. Upaya desekuritisasi oleh masyarakat justru berjalan pasca krisis	113
3. Sosial media menjadi alat penghubung dialogis masyarakat	114
4. Fungsi lain dari sosial media dalam situasi krisis	115
<b>BAB V. PENUTUP</b>	<b>117</b>
<b>5.1. Kesimpulan</b>	<b>117</b>
<b>5.2. Saran</b>	<b>118</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
• Lampiran Data Pengeboman	127
• Lampiran Daftar Pertanyaan Wawancara	130
• Lampiran Data Transkrip Wawancara Narasumber I	132
• Lampiran Data Transkrip Wawancara Narasumber II	142