

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Akademis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	19
2.2.2 Public Relations .....	21
2.2.3 Organization Public Relationship .....	30
2.2.4 Krisis .....	34
2.2.4.1 Sumber dan Jenis Krisis .....	37

2.2.4.2 Krisis Komunikasi.....	39
2.2.5 Manajemen Krisis .....	40
2.2.5.1 Pengertian Manajemen Krisis .....	40
2.2.5.2 Ciri-ciri Perusahaan Berada Dalam Situasi Krisis .....	42
2.2.5.3 Peramalan Krisis ( <i>Forecasting</i> ).....	44
2.2.5.4 Pencegahan Krisis .....	49
2.2.5.5 Intervensi (Pengendalian Krisis) .....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	54
3.2 Metode Penelitian.....	55
3.2.1 Prosedur Penelitian Studi Kasus .....	56
3.3 Subyek Penelitian.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.4.1 Data Primer .....	59
3.4.2 Data Sekunder.....	60
3.5 Teknik Analisis Data.....	61
3.6 Metode Keabsahan Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Gambaran Umum PT.Telkom Akses .....	63
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	63
4.1.2 Visi Misi dan Kebijakan Mutu Perusahaan.....	64
4.1.3 Divisi <i>Project</i> Migrasi.....	65

4.1.4 Struktur Organisasi PT.Telkom Akses Ciputat Divisi Migrasi.....	66
4.2 Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Deskripsi Penelitian.....	68
4.2.2 Hasil Analisis Data.....	69
4.2.2.1 Komunikasi Organisasi Yang Terjadi di PT Telkom Akses Dengan Mitra Pada Saat Krisis.....	70
4.2.2.2 Peran Public Relations pada saat Krisis .....	71
4.2.2.3 Dimensi teori Organization Public Relathionship pada Telkom Akses Ciputat.....	72
4.2.2.4 Krisis yang Terjadi Pada Telkom Akses Witel Ciputat.....	76
4.2.2.5 Langkah Pengelolaan Krisis .....	77
4.3 Pembahasan.....	99
4.3.1 Komunikasi Krisis yang terjadi di PT Telkom Akses dengan Mitra pada saat krisis.....	99
4.3.2 Peran Public Relations pada saat Krisis.....	100
4.3.3 Dimensi teori Organization Public Relathionship pada Telkom Akses Ciputat .....	102
4.3.4 Krisis yang Terjadi Pada Telkom Akses Witel Ciputat .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Akademis.....	109

5.2.2 Praktis.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>
<b>CURICULUM VITAE.....</b>	<b>.....</b>

