

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Tahapan Penelitian	9
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Teori	21
2.2.1 <i>Public Relations</i>	21
2.2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i>	21
2.2.1.2 Tujuan <i>Public Relations</i>	22
2.2.1.3 Ruang Lingkup Pekerjaan <i>Public Relations</i>	23
2.2.1.4 Aktivitas <i>Public Relations</i>	25
2.2.2 Krisis	26

2.2.2.1 Definisi Krisis-----	26
2.2.2.2 Tipe – Tipe Krisis -----	27
2.2.2.3 Tahapan Krisis -----	27
2.2.2.4 Upaya Mengelola Krisis-----	29
2.2.2.5 Manajemen Krisis -----	32
2.2 Kerangka Pikir Penelitian-----	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN-----	35
3.1 Paradigma Penelitian-----	35
3.2 Metode Penelitian-----	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian -----	37
3.3.1 Subjek Penelitian -----	37
3.3.2 Objek Penelitian -----	37
3.4 Definisi Konsep-----	37
3.5 Unit Analisis-----	38
3.6 Informan Penelitian -----	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data -----	40
3.7.1 Data Primer -----	40
3.7.2 Data Sekunder-----	41
3.8 Teknik Keabsahan Data-----	41
3.9 Teknik Analisa Data-----	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN -----	44
4.1 Gambaran Umum PT Angkasa Pura II (Persero) -----	44
4.1.1 Visi dan Misi PT Angkasa Pura II (Persero)-----	45
a. Visi-----	45
b. Misi -----	46
4.1.2 Struktur Organisasi -----	47
4.2 Profil PT Angkasa Pura II (Persero) -----	47
4.3 Karakteristik Informan-----	48
4.3.1 Profil <i>Key Informant</i> -----	48
4.3.2 Profil <i>Supporting Informant</i> -----	49
4.4 Hasil Penelitian -----	50
4.4.1 Kronologis Pemberitaan Negatif Pada Awal Pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta -----	51
4.4.1.1 Listrik Mati-----	51
4.4.1.2 Banjir-----	53

4.4.1.3 Kritik Pengguna Jasa Bandara-----	55
4.4.2 Aktivitas Public Relations PT AngkasaPura II (Persero) Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Pada Awal Pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno - Hatta-----	58
4.4.2.1 Tahapan Krisis-----	58
4.4.2.2 Upaya Mengelola Krisis-----	70
4.5 Pembahasan Penelitian -----	82
4.5.1 Aktivitas Public Relations PT Angkasa Pura II (Persero) Dalam Menangani Krisis -----	82
4.5.1.1 Tahapan Krisis -----	82
4.5.1.2 Upaya Mengelola Krisis-----	85
BAB V PENUTUP-----	89
5.1 Simpulan-----	89
5.2 Saran -----	91
DAFTAR PUSTAKA -----	92
LAMPIRAN -----	97