DAFTAR ISI

Halaman Judul ..... **i**

Pernyataan Keaslian Karya ..... **ii**

Persetujuan Pembimbing ..... **iii**

Lembaran Pengesahan ..... **iv**

Motto dan Persembahan ..... **v**

Kata Pengantar ..... **vi**

Abstrak ..... **viii**

Daftar Isi ..... **ix**

Daftar Bagan ..... **xii**

Daftar Gambar ..... **xiii**

BAB I : PENDAHULUAN

- **A. Latar Belakang** **1**
- **B. Rumusan Masalah** **4**
- **C. Tujuan Penelitian** **4**
- **D. Manfaat Penelitian** **5**
- **E. Kajian Penelitian Terdahulu** **5**
- **F. Definisi Konsep** **6**
- **G. Kerangka Pikir Penelitian** **12**
- **H. Metode Penelitian** **14**
  - **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian** **14**
  - **2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian** **15**
  - **3. Jenis dan Sumber Data** **16**
  - **4. Tahap-tahap Penelitian** **19**
  - **5. Teknik Pengumpulan Data** **21**
  - **6. Teknik Analisa Data** **21**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data 23
I. Sistematika Pembahasan 24

BAB II : KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka
1. Komunikasi Organisasi 26
a. Definisi Komunikasi Organisasi 26
b. Peran Komunikasi dan Perilaku Organisasi 31
c. Tujuan Komunikasi Organisasi 36
d. Fungsi Komunikasi Organisasi 39
e. Gaya Komunikasi Organisasi 40
2. Manajemen Krisis 43
a. Definisi Manajemen Krisis 43
b. Langkah-langkah Mengolah Krisis 48
3. Strategi Manajemen Public Relation 50
a. Definisi Manajemen Public Relation 50
b. Tahap-tahap Strategi Manajemen untuk Humas 54
B. Kajian Teori

Teori SCC (Situational Crisis Communication Theory) 57

BAB III : PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Lokasi dan Subyek Penelitian 60
B. Deskripsi Data Penelitian 65

BAB IV : ANALISA DATA

A. Hasil Temuan Penelitian 80
B. Konfirmasi Hasil Temuan dengan Teori 86

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 95
B. Rekomendasi 95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Daftar Pustaka..... 98

Biodata Penulis..... 100

Lampiran 101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Manajemen Krisis PT. Moment Global Internasional

Bagan 2.1 Tujuan dan Fungsi Komunikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT. Moment Global Internasional

Gambar 3.2 Kerja sama PT. MGI bersama Bank Mandiri

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id