

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| COVER | |
| SURAT PERNYATAAN..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 11 |
| 2.2 Landasan Teoritis | 15 |
| 2.2.1 Situational Crisis Communication Theory (SCCT)..... | 15 |
| 2.3 Landasan Konseptual..... | 17 |
| 2.3.1 Komunikasi Krisis..... | 17 |
| 2.3.2 Public Relations..... | 18 |
| 2.3.3 Manajemen Krisis | 19 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 23 |
| BAB III : METODOLOGI PENELITIAN..... | 24 |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 24 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 25 |
| 3.3 Jenis Penelitian | 26 |
| 3.4 Subyek Penelitian | 28 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 28 |

| | | |
|---|---|--------------|
| 3.5.1 | Data Primer | 28 |
| 3.5.2 | Data Sekunder | 29 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 30 |
| 3.7 | Metode Keabsahan Data | 30 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 32 |
| 4.1 | Gambaran Umum PT Telkom Akses | 32 |
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan | 32 |
| 4.1.2 | Visi Misi dan Kebijakan Mutu Perusahaan | 32 |
| 4.1.3 | Divisi <i>Assurance</i> | 33 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi PT Telkom Akses Jakarta Selatan Divisi <i>Assurance</i> | 34 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 35 |
| 4.2.1 | Deskripsi Penelitian | 35 |
| 4.2.2 | Hasil Analisis Data | 36 |
| 4.2.2.1 | Komunikasi Organisasi Yang Terjadi di PT Telkom Akses Pada Saat Krisis | 36 |
| 4.2.2.2 | Fungsi Public Relations Pada Saat Krisis | 37 |
| 4.2.2.3 | Krisis yang Terjadi Pada Telkom Akses Jakarta Selatan | 39 |
| 4.2.2.4 | Langkah Pengelolaan Krisis | 40 |
| 4.3 | Pembahasan | 55 |
| 4.3.1 | Krisis yang Terjadi Pada Telkom Akses Jakarta Selatan | 55 |
| 4.3.2 | Fungsi Public Relations Pada Saat Krisis | 56 |
| 4.3.3 | Dimensi Situational Crisis Communication Theory pada Telkom Akses Jakarta Selatan | 57 |
| 4.3.4 | Manajemen Komunikasi krisis yang dilakukan PT Telkom Akses Jakarta Selatan | 60 |
| BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN | | 62 |
| 5.1 | Kesimpulan | 62 |
| 5.2 | Saran | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 64 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu11

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Report Komparasi Q – Gangguan tahun 2019 dan 2020..... | 5 |
| Gambar 1.2. Nilai target KPI Assurance 2019..... | 5 |
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran | 23 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi divisi Assurance PT Telkom Akses Jakarta Selatan | 35 |
| Gambar 4.2. Percakapan grup internal Assurance Telkom Akses Jakarta Selatan mengenai cabut layanan yang diperoleh dari informan bapak Bayu Ariyanto | 43 |
| Gambar 4.3. Percakapan grup internal Assurance Telkom Akses Jakarta Selatan mengenai <i>hard complain</i> yang diperoleh dari informan bapak Bayu Ariyanto..... | 44 |
| Gambar 4.4. Dokumentasi proses evaluasi harian divisi Assurance pada tanggal 10 Januari 2022 | 49 |
| Gambar 4.5. Report performansi Assurance per tanggal 10 Januari 2022..... | 51 |