

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Pembatasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.6 Tujuan Penelitian.....	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>KAJIAN TEORITIS</b> .....	12
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1 Public Relations .....	12
2.1.2 Manajemen Krisis.....	19
2.2 Tinjauan Terdahulu .....	39
2.3 Kerangka Konsep .....	44
<b>BAB III</b> .....	46
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	46
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
3.2 Pendekatan Penelitian .....	46

3.3 Metode Penelitian.....	47
3.4 Operasional Konsep .....	47
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	51
<b>BAB IV .....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Sejarah Instansi.....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	60
4.2.1 Hasil Penelitian Manajemen komunikasi krisis PT Rajawali Nusantara Indonesia (Persero).....	61
4.2.2 Penelitian Tahapan Penanggulangan Komunikasi Krisis Sengketa lahan Petani Tebu PT Rajawali Nusantara Indonesia (Persero).....	71
4.2.3 Analisa Faktor Pendukung dan Penghambat Penanggulangan Krisis Pada Sengketa Lahan Petani Tebu PT Rajawali Nusantara Indonesia (Persero).....	85
4.3 Pembahasan Penelitian .....	86
4.3.1 Hasil Penelitian Manajemen komunikasi krisis PT Rajawali Nusantara Indonesia (Persero).....	88
4.3.2 Hasil Penelitian Tahapan Penanggulangan Komunikasi Krisis Sengketa Lahan Petani Tebu PT Rajawali Nusantara Indonesia (Persero).....	98
4.3.3 Analisa Faktor Pendukung dan Penghambat Penanggulangan Krisis Pada sengketa Lahan Petani Tebu PT Rajawali Nusantara Indonesia .....	104
<b>BAB V .....</b>	<b>105</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	109
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>