

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Aspek Teoritis	6
1.4.2 Aspek Praktis	6
1.4.3 Aspek Kebijakan	7
1.4.4 Aspek Aksi Sosial	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Reputasi Korporasi.....	9
2.2 Humas dan Manajemen Reputasi.....	15
2.3 Strategi Manajemen Reputasi	19
2.3.1 Manajemen Isu (<i>Issue Management</i>)	25
2.3.2 Manajemen Krisis (<i>Crisis Management</i>)	32
2.3.3 <i>Corporate Citizenship</i>	40
2.4 Penelitian Terdahulu	45
2.5 Kerangka Pemikiran.....	48

BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.1.1 Pendekatan Penelitian	49
3.1.2 Metode Penelitian	49
3.1.3 Strategi Penelitian	50
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	51
3.2.1 Partisipan Penelitian.....	51
3.2.2 Tempat Penelitian	53
3.3 Fokus Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1 Wawancara mendalam (<i>dept interview</i>).....	54
3.4.2 Observasi.....	54
3.4.3 Dokumentasi	55
3.5 Instrumen Penelitian.....	55
3.5.1 Lembar Wawancara	56
3.5.2 Lembar Observasi	56
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Uji Keabsahan Data	58
3.7.1 Membercheck.....	60
3.8 Pertanyaan Penelitian	61
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Profil Perusahaan	66
4.1.1 Sejarah Perusahaan	66
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	67
4.1.3 Maksud dan Tujuan Perusahaan	67
4.1.4 Sasaran Perusahaan	68
4.1.5 Sistem Manajemen Perusahaan.....	68
4.1.6 Pemberdayaan Masyarakat	69

4.1.6.1 Kebijakan.....	69
4.1.6.2 Program Pembinaan.....	69
4.1.6.3 Program Desa Binaan	70
4.1.7 Pengelolaan Lingkungan Hidup.....	71
4.1.7.1 Kebijakan.....	71
4.1.6.2 Program dan Strategi	71
4.1.8 Struktur Organisasi Perusahaan	74
4.2 Profil Informan.....	75
4.2.1 Profil Informan Utama	75
4.2.1.1 Profil Subjek Satu	75
4.2.1.2 Profil Subjek Dua	75
4.2.1.3 Profil Subjek Tiga.....	75
4.2.1.4 Profil Subjek Empat	75
4.2.1.5 Profil Subjek Lima.....	76
4.2.2 Profil Informan Pendukung.....	76
4.2.1.1 Profil Informan Satu	76
4.2.1.2 Profil Informan Dua	76
4.2.1.3 Profil Informan Tiga.....	76
4.2.1.4 Profil Informan Empat.....	77
4.2.1.5 Profil Informan Lima.....	77
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	77
4.3.1 Manajemen Isu	77
4.3.1.1 Pemantauan.....	78
4.3.1.2 Identifikasi	89
4.3.1.3 Prioritas.....	93
4.3.1.4 Analisis	97
4.3.1.5 Keputusan Strategi.....	101
4.3.1.6 Implementasi	108

4.3.1.7 Evaluasi	122
4.3.2 Manajemen Krisis	125
4.3.2.1 Pra Krisis	126
4.3.2.2 Respon Krisis.....	132
4.3.2.3 Pasca Krisis	142
4.3.2 <i>Corporate Citizenship</i>	145
4.3.2.1 Keuntungan (<i>Profit</i>).....	145
4.3.2.2 Lingkungan (<i>Planet</i>).....	156
4.3.2.3 Masyarakat (<i>People</i>).....	163
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	164
5.1 Kesimpulan Penelitian	164
5.2 Implikasi.....	166
5.2.1 Implikasi Akademis	166
5.2.2 Implikasi Praktis	166
5.3 Rekomendasi.....	166
5.3.1 Rekomendasi Akademis.....	167
5.3.1 Rekomendasi Praktis.....	167
Daftar Pustaka	168
Lampiran-Lampiran	171

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Daftar Informan utama penelitian	52
Tabel 3.2 Daftar Informan pendukung dalam penelitian	53
Tabel 3.3 Pertanyaan Penelitian	61
Tabel 4.1 Monitoring Media Cetak PT Len Industri	82
Tabel 4.2 Monitoring Media <i>Online</i> PT Len Industri	83
Tabel 4.3 Matriks Wawancara Pemantauan Isu	86
Tabel 4.4 Pemantauan Isu PT Len Industri	89
Tabel 4.5 Matriks Wawancara Identifikasi Isu PT Len Industri	92
Tabel 4.6 Identifikasi Isu PT Len Industri	93
Tabel 4.7 Matriks Wawancara Prioritas Isu PT Len Industri	96
Tabel 4.8 Prioritas Isu PT Len Industri	97
Tabel 4.9 Matriks Wawancara Analisis Isu PT Len Industri	100
Tabel 4.10 Analisis Isu PT Len Industri	101
Tabel 4.11 Matriks Wawancara Keputusan Strategi PT Len Industri	106
Tabel 4. 12 Keputusan Strategi PT Len Industri	108
Tabel 4. 13 Matriks Wawancara Implementasi Strategi PT Len Industri	118
Tabel 4. 14 Implementasi Strategi PT Len Industri	121
Tabel 4. 15 Matriks Wawancara Evaluasi PT Len Industri	124
Tabel 4. 16 Evaluasi PT Len Industri	125
Tabel 4. 17 Matriks Wawancara Pra Krisis PT Len Industri	130
Tabel 4. 18 Pra Krisis PT Len Industri	131
Tabel 4. 19 Matriks Wawancara Respon Krisis PT Len Industri	139
Tabel 4. 20 Respon Krisis PT Len Industri	142
Tabel 4. 21 Matriks Wawancara Pasca Krisis PT Len Industri	144

Tabel 4. 22 Pasca Krisis PT Len Industri.....	145
Tabel 4. 23 Matriks Wawancara <i>Profit</i> PT Len Industri.....	153
Tabel 4. 24 <i>Profit</i> PT Len Industri	155
Tabel 4. 25 Matriks Wawancara <i>Planet</i> PT Len Industri.....	162
Tabel 4. 26 <i>Planet</i> PT Len Industri.....	163
Tabel 4. 27 Matriks Wawancara <i>People</i> PT Len Industri.....	168
Tabel 4. 28 <i>People</i> PT Len Industri	171

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Reputasi Perusahaan Menurut Formbrun.....	11
Gambar 2.2 Konsep Citra dalam Reputasi Perusahaan.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Kerja Reputasi	14
Gambar 2.4 Proses Manajemen Publik	18
Gambar 2.5 Tiga Tahap Model Pengembangan Krisis	14
Gambar 2.4 Model Manajemen Reputasi.....	48
Gambar 2.5 Alur Berpikir Penelitian	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	71
Gambar 4.2 Kunjungan SMK Rajapolah	111
Gambar 4.3 Pameran PT Len Industri	114
Gambar 4.4 <i>Media Gathering</i> PT Len Industri.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Penelitian.....	181
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Informan Utama	182
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	212
Lampiran 4. Membercheck	223
Lampiran 5. Riwayat Hidup.....	228