

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KOMUNIKASI KRISIS DINAS PARIWISATA DIY .....	ii
KOMUNIKASI KRISIS DINAS PARIWISATA DIY .....	iii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI TESIS .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
<i>Abstract</i> .....	xii
Abstrak .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR BAGAN .....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	13
1.4. Kerangka Teori .....	15
1.4.1 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i> .....	15
BAB II .....	22
KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	22
2. 1 Krisis dan Manajemen Krisis .....	22
2. 2 Manajemen Komunikasi Krisis .....	30
2. 3 Teori Manajemen POAC .....	35
2.3.1 <i>Planning</i> .....	36
2.3.2 <i>Organizing</i> .....	38
2.3.3 <i>Actuating</i> .....	40
2.3.4 <i>Controlling</i> .....	41
2. 4 ANALISIS SWOT .....	43

2.5	Penelitian Sebelumnya .....	48
2.6	Kerangka Berpikir .....	53
BAB III .....		55
METODE PENELITIAN .....		55
3.1	Metode Penelitian .....	55
3.2	Jenis Penelitian .....	55
3.3	Objek Penelitian .....	56
3.4	Sumber Data .....	56
3.4.1	Data Primer .....	56
3.4.2	Data Sekunder .....	58
3.5	Teknik Analisis Data .....	59
3.6	Keabsahan Data .....	61
BAB IV .....		63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		63
4.1	Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	63
4.2	Situasi Krisis Kepariwisataaan DIY Dalam Masa Pandemi Covid-19 ....	72
4.3	Situasi Krisis Komunikasi Dalam Kepariwisataaan DIY .....	77
4.4	Analisis SWOT Dinas Pariwisata DIY .....	79
4.4.1	Identifikasi Faktor Internal Dinas Pariwisata DIY .....	80
4.4.2	Identifikasi Faktor Eksternal Dinas Pariwisata DIY .....	82
4.5	Tahapan dan Manajemen Krisis Dinas Pariwisata DIY .....	85
4.5.1	Fase Pra Krisis .....	87
4.5.2	Fase Krisis .....	91
4.5.3	Fase Pasca Krisis .....	101
4.6	Manajemen Komunikasi POAC Dinas Pariwisata DIY .....	103
4.6.1	<i>Planning</i> .....	105
4.6.2	<i>Organizing</i> .....	107
4.6.3	<i>Actuating</i> .....	111
4.6.4	<i>Controlling</i> .....	113
4.7	Prinsip Manajemen Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	115
4.8	Pembahasan .....	128

BAB V.....	138
PENUTUP.....	138
5.1. Kesimpulan.....	138
5.2. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA .....	141
LAMPIRAN.....	147
Lampiran 1: Surat Ijin Peneitian .....	148
Lampiran 2: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	149
Lampiran 3: Dokumentasi Kegiatan.....	150
Lampiran 4: Interview Guide .....	155