



**Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi :
Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang
Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Ignatia Endra Kristianti

NIM : 14040118140076

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**



**Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi :
Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang
Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Ignatia Endra Kristianti

NIM : 14040118140076

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2022

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ignatia Endra Kristianti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14040118140076
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 02 Februari 2000
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Komunikasi
5. Alamat : Perumahan Bank Niaga A/1 Ngaliyan,
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul : Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi: Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 25 Mei 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



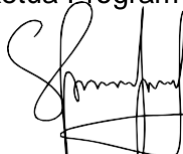
Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si.

Pembuat Pernyataan,



Ignatia Endra Kristianti

Ketua Program Studi



S. Rouli Manalu, Ph. D

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

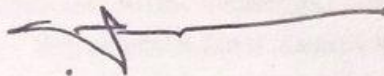
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi: Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19
Nama Penyusun : Ignatia Endra Kristianti
NIM : 14040118140076
Departemen : Ilmu Komunikasi
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I.

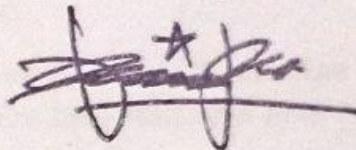
Semarang, 10 Juni 2022

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 199001 1 001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 00

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si. (.....)

2. Drs. Wiwid Noor Rakhmad, M.Si (.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Agus Naryoso, S.Sos., M.Si (.....)

HALAMAN MOTTO

*When your life is sweet, say thank you and celebrate. But when your life is bitter, say **thank you and grow**. **Kastena Boshi**, I hope your shoulders are strengthened.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur, skripsi ini dapat terselesaikan dengan sejumlah pembelajaran dan pembelajaran selama masa penyusunan. Terima kasih atas dukungan dan doa dari berbagai pihak. Secara khusus, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. **Allah Bapa dan Tuhan Yesus**, terima kasih atas berkat dan rahmat-Mu menempatkan saya di UNDIP setelah perjuangan mencari tempat berkuliah yang sangat menantang serta perlindungan-Mu sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan studi.
2. **Bapak Soedradjat**, terima kasih Papi yang sudah dan selalu membantuku setiap saat sejak kecil, selalu mau mendengarkanku, dan tidak pernah mengeluh dalam membentukkan menjadi pribadi yang lebih baik. Bahkan Papi sempat membantuku untuk menemukan pencerahan secara langsung saat akan memulai skripsi dan selalu menguatkanmu lewat berkat Tuhan. Terima kasih atas doa dan penyertaan Papi, semoga Papi bahagia selalu di Surga.
3. **Ibu Soedradjat**, terima kasih Mami sudah dan selalu memberikan pandangan yang lebih positif dengan cara yang bijaksana, menguatkanmu, mau mendengarkan ceritaku setiap malam, dan mendukung apapun pilihanku kedepannya. Semoga Mami sehat selalu dan bisa semakin kuat kedepannya.
4. **Mas Yo, Kak Connie, Benito**, terima kasih selalu membantuku berkembang menjadi pribadi yang mau memperbaiki diri dari waktu ke waktu. Terima kasih selalu ada dan mau mendengarkanku. Semangat kita!
5. **Dr. Yanuar Luqman, S.Sos., M.Si.**, selaku dosen pembimbing 1, terima kasih banyak Mas Yanuar atas bimbingan, masukan, waktu, tenaga, kesabaran, dan penguatan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Mas Yanuar sehat selalu dan senantiasa mendapatkan berkah kebaikan.
6. **Drs. Wiwid Noor Rakhmad, M.Si**, selaku dosen pembimbing 2 dan penguji 1, terima kasih banyak Mas Wiwid atas ilmu, bimbingan, masukan, dan kesabaran Mas Wiwid selama proses penyusunan skripsi, juga saat penelitian di Gunung Kidul. Semoga Mas Wiwid dilimpahi berkah kesehatan dan kebahagiaan.
7. **Agus Naryoso, S.Sos., M.Si**, selaku dosen penguji 2, terima kasih banyak Mas Agus atas ilmu, masukan, dan kesabaran Mas Agus selama proses pengujian skripsi. Semoga Mas Agus senantiasa sehat dan diberkati.
8. **Primada Qurrota Ayun, S.I.Kom., M.A.**, selaku dosen wali, terima kasih banyak atas ilmu dan bimbingan Mbak Ayu dari awal masa perkuliahan

hingga akhir. Semoga Mbak Ayu sehat selalu dan dikelilingi dengan hal-hal baik.

9. **S. Rouli Manalu, Ph. D**, selaku ketua departemen Ilmu Komunikasi yang memberikan inspirasi bagi saya di masa perkuliahan dan kerap membagikan kesempatan pengembangan diri, khususnya di masa perkuliahan daring. Semoga Mbak Uli selalu diberikan berkat kesehatan dan kesejahteraan.
10. **Seluruh dosen** Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro, terima kasih atas ilmu, waktu, tenaga, dan dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan saya. Semoga Bapak, Ibu, Mas, dan Mbak dosen sekalian senantiasa sehat dan bahagia.
11. **Seluruh keluarga besar saya**, khususnya untuk Mbah Putri Ignatia Soerastru, Entu F.X. Soeyanto, Mbah Kakung F. X. Soedijana, Budhe Atun, Pakdhe Momo, Pakdhe Tommy, Mas Derry, Tante Nunuk, Mbak Rahma, yang ada di Surga. Terima kasih Eyang, Pakdhe, Budhe, Mas, Mbak semuanya, atas bimbingan dan dukungan sejak kecil, hingga masa perkuliahan ini, dan seterusnya. Semoga semua sehat selalu dan senantiasa berada dalam lindungan Tuhan.
12. **Tanoto Foundation**: Pihak perekrut, kakak-kakak pendamping, Ibu Nia KurnianingTyas dan Kak Ursula Toding selaku mentor, serta teman-teman TSA. Terima kasih atas kepercayaan Tanoto untuk mendanai masa perkuliahan saya selama 4 tahun ini yang tentunya menjadi berkah tak terlupakan bagi saya dan mengembangkan diri saya selama berkuliah. Terima kasih pula teman-teman yang selalu memicu semangat untuk saling bertumbuh bersama.
13. **Anunsiata Vanda S.** yang sudah baikkkk sekaliiii membantu aku mau ditanya terus 24/7, selalu sangat amat jelas setiap menjawab aku, dan sabar sekalii. Kalau bukan karena Vanda, *it would be harder than this, especially for following the flow. God bless your kindness!*
14. **Bukan Anak Artis**, Ayas, Thitut, Nadin, Runi, Afoy, Kekoy, dan Anggoy. Terima kasih banyak *gurls*, tanpa *support* dan semangat dari kalian, aku *nggak bakal* bisa *survive* sampai sekarang. Apalagi dapat tumpangan *ngekos* dan *boncengan* yang pastinya dibutuhin banget setiap hari buat anak *nge-laju* kayak aku ini. Terima kasih, *each one of you*, sudah selalu jadi orang baik mulai dari awal masa perkuliahan-ku. Kalian harus semangat terus untuk masa depan kalian, aku pasti dukung terus!!!
15. **Berempat jaa**, Nandski, Deppanei, Iacun, yang selalu *nyempetin* untuk *catch up* tiap tahun dan mau menyempatkan masa-masa *catch up* untuk dukung aku di kegiatanku yang lainnya juga. Terima kasih sudah mau *me-laden-i* keceriaanku dan ke-super extrovert-anku ini. Ayo semangat terus *gurls!*

16. **24 Hours**, Ryan, Ivos, Dami, Iacun yang selalu mau *nyempetin* untuk call malam-malam, cerita panjang lebar, saling dengerin *update* satu sama lain. Walaupun kalian terbentang dari Malaysia sampai U.S., dari UNDIP sampai UNIKA, tapi kalian tetap Indonesia dan Semarang-an, semangat terus *genk!*
17. **Narasumber**, Alyssa, Regine, Salsabila Sanina, dan Bidara Salma, terima kasih banyak atas waktu dan kesediaan yang diberikan untuk menceritakan pengalaman dan pandangan selama masa penelitian. Semoga sehat dan sukses selalu.
18. **Cindy KEKL** dan **Ibu Prima** Guru Loyola yang terus memberikan masukan yang mendewasakan, terima kasih banyak Cindy dan Bu Prima!
19. **Kak Aike**, yang *encourage aku pas* nggak bisa nemuin motivasi. *Makasih* banyak Kak Aike nge-boost aku buat *selesaiin* ini semua. Sukses terus Kak Aike!
20. **Ebi Berbakat**, Netnut, Filiu, Cacu, Syahdu, Timmey, Bidiri, Reru, Aurel, Aly, Wiku. Terima kasih atas pembelajaran selama 1 tahun, *susah seneng bareng. Do what makes you happy!*
21. **Raihan Yahya**, yang membawa harapan, meneruskan langkahku dengan keberanian dan komitmen yang luar biasa. Terima kasih sudah mau melayani dan bertumbuh bersama, *God bless you!*
22. **Ibi Bercanda**, Anneke, Dimsen, Raras, Arik, Dhillia, Yasmin, Akmal, Vanhut, Arum, Tama, Wika, Vansaf, *Ka Gear*. Terima kasih untuk pengalamannya dan dukungannya selalu. *Grow greater!* Untuk Dimsen yang paling banyak membantu mengajari hal-hal teknis, *thank you so much for your time and help, bro!*
23. *Ka Kez*, Dika, Bunga, *Ka 'Rum*, *Ka Dhea*, *Ka Mikail*, Imes, Frea, Adiyat, Iqbal, Aurel, Aly, dan semua anggota keluarga **Melva Balemong**, **Ayana**, **Cointagious**, dan **Marvel!** Terima kasih atas kesempatan belajar bersama kalian semua, semangat selalu! Semoga Kak Arum selalu beristirahat dalam damai di Surga.
24. **Kim Tae-Ri**, **Kim Se-jeong**, **Kim Seon-Ho**, 감사 합니다, plus **Andy Grammer**, **Macklemore**, **Anne Hathaway**, **Sandra Bullock**, and **Adinia Wirasti**, *thank you for the movies and songs which entertain yet motivate me during the research process.*
25. **Ignatia Kristianti alias diriku sendiri**, terima kasih sudah mau bangkit selalu dan berjuang menyelesaikan semua ini. Ingat selalu, Papi dukung **Inne** terus dari atas ya! **Inne** harus kuat dan tetap bersyukur, juga berbuat baik kepada sekitar dan diri **Inne** juga. Terima kasih, *kastena boshi.*

ABSTRAK

Judul : Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi: Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19
Nama Penyusun : Ignatia Endra Kristianti
NIM : 14040118140076

Di masa pandemi, AIESEC cabang Semarang tertimpa rumor di media sosial terkait perekrutan tahun 2020, sehingga situasi krisis komunikasi tersebut perlu diatasi guna menjaga reputasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi krisis yang diterapkan oleh AIESEC cabang Semarang dalam menghadapi krisis komunikasi di masa pandemi COVID-19 dengan menerapkan metode studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif, dan paradigma interpretif. Teknik yang digunakan adalah wawancara mendalam semi-terstruktur dan teknik analisis *pattern matching* berdasarkan teori utama yang mencakup *Integrated Crisis Management Framework* dan *Situational Crisis Communication Theory*.

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak berdampak luas pada perilaku publik, namun para pemimpin AIESEC cabang Semarang tetap melakukan evaluasi serta memperbaiki sistem komunikasi organisasi. Kesesuaian pola komunikasi krisis tersebut dapat dilihat dari langkah-langkah preventif organisasi yang sesuai dengan sejumlah pola terkait komunikasi krisis. Kesesuaian pola menunjukkan organisasi ini telah menerapkan langkah evaluasi krisis secara runtut serta meningkatkan hubungan kemitraan, peran, dan sumber daya internal. Upaya tersebut diterapkan melalui peningkatan sistem dan alat komunikasi, khususnya selama perekrutan, uji kelayakan program, dan penyusunan rencana mitigasi risiko. Strategi komunikasi krisis yang diterapkan organisasi adalah strategi *bolstering message* yang berfokus pada publikasi pesan positif. Keberlanjutan komunikasi organisasi juga dipastikan melalui rutinitas kemitraan dan pengembangan anggota yang terstandarisasi.

Simpulan hasil penelitian ini yaitu para aktivis organisasi mampu menerapkan pola komunikasi krisis dan terlibat aktif dalam memperbaiki kualitas komunikasi organisasi. Karena kemampuan menentukan keputusan strategis dan memodifikasi sistem komunikasi memegang peranan penting, maka teori dalam penelitian ini dikembangkan dengan elemen kapabilitas interaksionisme dan tahap inovasi. Dengan merekomendasikan perluasan media komunikasi organisasi, penelitian ini menyatakan bahwa organisasi dapat mempertahankan reputasinya di masa krisis dengan teroptimisasinya sistem komunikasi yang memperkuat esensi organisasi.

Kata Kunci: AIESEC, krisis komunikasi organisasi, *Situational Crisis Communication Theory*, pola komunikasi krisis. studi kasus deskriptif

ABSTRACT

Title : Communication Crisis at the Organizational Level: Analysis of AIESEC in Semarang Crisis Communication Pattern During the Pandemic of COVID-19

Student's Name : Ignatia Endra Kristianti

Student Identification Number : 14040118140076

During the pandemic, AIESEC in Semarang was hit by rumors on social media regarding recruitment in 2020, so the communication crisis situation needed to be addressed in order to maintain reputation. This study aims to analyze the crisis communication pattern applied by AIESEC in Semarang in dealing with the communication crisis during the COVID-19 pandemic by applying descriptive case study methods, qualitative approaches, and interpretive paradigms. The techniques used are semi-structured in-depth interviews and pattern matching analysis techniques based on the main theory which includes the Integrated Crisis Management Framework and Situational Crisis Communication Theory.

The analysis of the results showed that although it did not have a broad impact on public behavior, the leaders of the AIESEC in Semarang continued to evaluate and improve the organization's communication system. The suitability of the communication pattern can be seen from the preventive measures that are relevant to patterns related to crisis communication. The conformity of the pattern shows that this organization has implemented a coherent crisis evaluation step and improved partnership relationships, roles, and internal resources. These efforts are implemented through improving communication systems and tools, particularly during recruitment, program due diligence, and preparation of risk mitigation plans. The crisis communication strategy applied by the organization is a message bolstering strategy which focuses on the publication of positive messages. Continuity of organizational communication is also ensured through standardized routines of partnership and member development.

The conclusion of this research is that organizational activists are able to apply crisis communication patterns and actively involved in improving the quality of organizational communication. Since the ability to make strategic decisions and modify communication systems plays an important role, therefore the theory in this study was developed with elements of interactionism capability and innovation stage. By recommending the expansion of organizational communication media, this study states that the organization can maintain its reputation in times of crisis by optimizing the communication system that strengthens the essence of the organization.

Keywords: *AIESEC, crisis communication pattern, descriptive case study, organizational communication crisis, Situational Crisis Communication Theory*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sebab berkat dan perlindungan-Nya senantiasa membimbing penulis dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi yang berjudul “Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi: Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19”.

Penyusunan skripsi ditujukan untuk memenuhi persyaratan perolehan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom) yang berlaku bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Diponegoro. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pola komunikasi krisis objek penelitian di masa krisis.

Dalam bab pertama pada skripsi ini, penulis telah mencantumkan ulasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, kerangka pemikiran teoritis, paradigma penelitian, *state of the art*, kerangka teori, operasional konsep, pola acuan, dan metode penelitian. Bab 2 terdiri dari gambaran umum objek penelitian, komunikasi krisis, dan fenomena berorganisasi. Bab selanjutnya berisi deskripsi dan pengelompokan data yang kemudian dibahas secara lebih mendalam dengan pencocokkan pola pada bab 4. Bagian terakhir skripsi ini mencakup kesimpulan, saran, serta implikasi penelitian.

Menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dengan terbuka. Besar harapan penulis, hasil penelitian ini dapat berguna sebagai acuan penelitian akademis selanjutnya, sebagai sumber belajar aktivis organisasi dalam mengelola isu krisis komunikasi, maupun sebagai referensi bagi pihak yang memerlukan.

Semarang, 24 Mei 2022

Penulis,



Ignatia Endra Kristianti

14040118140076

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Krisis Komunikasi di Tingkat Organisasi: Analisis Pola Komunikasi Krisis AIESEC Cabang Semarang Pada Masa Pandemi COVID-19 | i |
| SURAT PERNYATAAN | |
| KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR DIAGRAM | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I..... | 18 |
| PENDAHULUAN | 18 |
| 1.1. Latar Belakang | 18 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 26 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 26 |
| 1.4. Signifikansi Penelitian..... | 26 |
| 1.4.1. Signifikansi Teoritis..... | 26 |
| 1.4.2. Signifikansi Praktis | 27 |
| 1.4.3. Signifikansi Sosial | 27 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis | 27 |
| 1.5.1. Paradigma Penelitian | 27 |
| 1.5.2. <i>State of The Art</i> | 29 |
| 1.6. Kerangka Teori..... | 33 |
| 1.6.1. Komunikasi Krisis dalam Manajemen Krisis: <i>Model Crisis Preparedness dan The Integrated Crisis Management Framework</i> | 33 |
| 1.6.2. <i>Situational Crisis Communication Theory</i> | 42 |
| 1.6.3. <i>Role Theory</i> | 47 |
| 1.6.4. <i>Situational Leadership Theory</i> | 51 |

| | | |
|---|--|-----|
| 1.6.5. | Kerangka Pemikiran Peneliti | 57 |
| 1.7. | Operasional Konsep | 58 |
| 1.8. | Metode Penelitian..... | 64 |
| 1.8.1. | Desain Penelitian | 64 |
| 1.8.2. | Situs Penelitian..... | 66 |
| 1.8.3. | Subjek Penelitian | 66 |
| 1.8.4. | Jenis Data | 67 |
| 1.8.5. | Teknik Pengumpulan Data..... | 67 |
| 1.8.6. | Analisis dan Interpretasi Data..... | 68 |
| 1.8.7. | Kualitas Data (<i>Goodness Criteria</i>) | 70 |
| BAB II..... | | 72 |
| KOMUNIKASI KRISIS ORGANISASI..... | | 72 |
| 2.1. | Organisasi AIESEC cabang Semarang dan Keanggotaan..... | 72 |
| 2.2. | Pola Komunikasi Krisis pada tingkat Organisasi | 74 |
| 2.3. | Fenomena Berorganisasi di Masa Pandemi..... | 76 |
| BAB III | | 78 |
| POLA KOMUNIKASI KRISIS AIESEC CABANG SEMARANG PADA MASA PANDEMI COVID-19 | | 78 |
| 3.1. | Profil Informan | 81 |
| 3.2. | Deskripsi Data Berdasarkan Panduan Wawancara | 83 |
| 3.2.1. | Informan I | 83 |
| 3.2.2. | Informan II | 88 |
| 3.2.3. | Informan III..... | 94 |
| 3.2.4. | Informan IV | 106 |
| 3.3. | Deskripsi Data Di Luar Panduan Wawancara..... | 115 |
| 3.3.1. | Informan I | 115 |
| 3.3.2. | Informan II | 118 |
| 3.3.3. | Informan III..... | 121 |
| 3.3.4. | Informan IV | 126 |
| 3.4. | <i>Data Grouping (In Group dan Out of Group)</i> | 129 |
| 3.4.1. | <i>In Group</i> | 129 |
| 3.4.2. | <i>Out of Group</i> | 158 |
| BAB IV | | 165 |

| | |
|---|-----|
| PEMBAHASAN MAKNA <i>PATTERN MATCHING</i> POLA KOMUNIKASI KRISIS AIESEC CABANG SEMARANG PADA MASA PANDEMI COVID-19 | 165 |
| 4.1. Krisis Komunikasi..... | 165 |
| 4.2. Pola Komunikasi Krisis Organisasi..... | 167 |
| 4.2.1. Pengenalan Masalah Krisis Komunikasi AIESEC cabang Semarang 168 | |
| 4.2.2. Pengenalan Masalah Krisis Komunikasi AIESEC cabang Semarang sebelum Pandemi | 172 |
| 4.2.3. Tingkat Keterlibatan dalam Menghadapi Krisis Komunikasi AIESEC cabang Semarang | 174 |
| 4.2.4. Perbaikan Sistem dan Relasi Program Perekrutan AIESEC cabang Semarang | 176 |
| 4.2.5. Alur Operasional Proyek perekrutan, Program, dan Pengelolaan Finansial Organisasi di Masa Pandemi..... | 178 |
| 4.2.6. Optimalisasi Sumber Daya Internal selama pandemi | 180 |
| 4.2.7. Relasi AIESEC cabang Semarang di Masa Pandemi | 184 |
| 4.2.8. Peran AIESEC cabang Semarang di Masa Pandemi | 186 |
| 4.2.9. Tindak Lanjut Komunikasi Krisis AIESEC cabang Semarang | 188 |
| 4.3. <i>Pattern Matching</i> | 190 |
| 4.4. Opini Peneliti..... | 199 |
| 4.5. Kerangka Alur Komunikasi Krisis | 201 |
| BAB V | 210 |
| PENUTUP..... | 210 |
| 5.1. Simpulan..... | 210 |
| 5.2. Saran..... | 213 |
| 5.3. Implikasi Penelitian..... | 213 |
| 5.3.1. Implikasi Teoritis | 213 |
| 5.3.2. Implikasi Praktis | 216 |
| 5.3.3. Implikasi Sosial..... | 217 |
| DAFTAR PUSTAKA | 218 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Identitas Informan..... | 81 |
|-----------------------------------|----|