

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.2.1 Rumusan Masalah Makro .....	14
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1 Maksud Penelitian .....	15
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	17
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	17

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Tinjauan Pustaka .....	19
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	22
2.1.2.1 Definsi Komunikasi Organisasi.....	24
2.1.2.2 Komponen Komunikasi Organisasi.....	27
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi .....	28
2.1.2.4 Penggolongan Komunikasi Organisasi.....	29
2.1.2.5 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	34
2.1.3 Tinjauan Tentang Humas .....	35
2.1.3.1 Pengertian Humas.....	35
2.1.3.2 Proses Humas .....	38
2.1.3.3 Tujuan Humas.....	41
2.1.3.4 Fungsi Humas .....	44
2.1.3.5 Tinjauan Tentang Relasi Dalam Public Relations .....	44
2.1.4 Tinjauan Tentang Publik .....	45
2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.....	46
2.1.6 Tinjauan Tentang Citra .....	47
2.1.6.1 Definisi Citra .....	47
2.1.6.2 Jenis-Jenis Citra.....	49
2.1.6.3 Proses Terbentuknya Citra .....	50

2.1.7 Tinjauan Tentang CSR .....	52
2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	59
3.2 Teknik Informan Penelitian.....	60
3.2.1 Informan Kunci .....	62
3.2.2 Informan Pendukung .....	63
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.3.1 Studi Pustaka .....	64
3.3.1.1 Referensi Buku .....	65
3.3.1.2 Skripsi Terdahulu.....	65
3.3.1.3 Internet Searching .....	65
3.3.2 Studi Lapangan.....	66
3.3.2.1 Wawancara Mendalam .....	66
3.3.2.2 Observasi Non Partisipan .....	67
3.3.2.3 Dokumentasi .....	68
3.4 Uji Keabsahan Data.....	69
3.5 Teknik Analisis Data.....	72
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	76
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	76
3.6.2 Waktu Penelitian .....	76

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	79
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	80
4.1.1.1 Program Bedah RUTILAHU .....	80
4.1.1.2 Bagian CSR & <i>Media Relations</i> .....	81
4.1.1.3 Sejarah Singkat Perusahaan .....	82
4.1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	84
4.1.1.5 Logo Perusahaan .....	84
4.1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan .....	85
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan .....	87
4.1.2.1 Informan Kunci .....	88
4.1.2.2 Informan Pendukung.....	91
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	94
4.1.3.1 Tujuan Bagian CSR & <i>Media Relations</i> .....	95
4.1.3.2 Perencanaan Bagian CSR & Media Relations .....	103
4.1.3.3 Manajemen Bagian CSR & <i>Media Relations</i> .....	112
4.1.3.4 Strategi Komunikasi.....	126
4.2 Pembahasan .....	129

## **BAB V**

### **PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	146
----------------------	-----

5.2 Saran .....	148
5.2.1 Saran Untuk Bagian CSR & <i>Media Relations</i> .....	148
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>153</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>218</b>