

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Penelitian Terdahulu	10
2.1.2 Komunikasi	14
2.1.3 Komunikasi Internal.....	24
2.1.4 Humas (<i>Public Relations</i>)	27
2.1.5 Media Internal	29
2.1.6 <i>Uses and Gratification Theory</i>	32
2.1.7 Proses Penyampaian Pesan Pada Media Digital	34
2.1.8 Penyampaian Pesan.....	35

2.1.9	Pemenuhan Informasi.....	38
2.2	Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Desain Penelitian.....	41
3.2	Informan Penelitian	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1	Studi Pustaka.....	43
3.3.2	Wawancara Secara <i>Online</i>	44
3.4	Uji Keabsahan Data.....	45
3.4.1	Triangulasi Data.....	45
3.4.2	<i>Membercheck</i>	45
3.5	Teknik Analisa Data.....	45
3.5.1	Reduksi Data	45
3.5.2	Penyajian Data	46
3.5.3	Penarikan Kesimpulan	46
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	48
4.1.2	Profil Informan Penelitian.....	60
4.1.3	Analisa Hasil Penelitian	66
4.2	Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Informan Penelitian	42
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Utama.....	60
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan Pendukung	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	51
Gambar 4.2 Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	52
Gambar 4.3 Stuktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia.....	58
Gambar 4.4 Redaksi Media Internal Kontak	59
Gambar 4.5 Informan Utama	61
Gambar 4.6 Informan Utama	62
Gambar 4.7 Informan Utama	63
Gambar 4.8 Informan Utama	63
Gambar 4.9 Informan Pendukung.....	64
Gambar 4.10 Informan Pendukung.....	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Proses Komunikasi	21
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran	39
Bagan 4.1 Model Informasi Media Internal Kontak.....	69
Bagan 4.2 Model Waktu Media Internal Kontak.....	71
Bagan 4.3 Model Format Media Internal Kontak.....	74
Bagan 4.4 Model Konsistensi Media Internal Kontak.....	76
Bagan 4.5 Model Isi Media Internal Kontak	79
Bagan 4.6 Model Hasil Penelitian	83