

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8

2.2	Tinjauan Pustaka.....	10
2.2.1	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.1.1	Definisi Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.1.2	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.2	Tinjauan Public Relations.....	12
2.2.3	Tinjauan Proses Public Relations.....	13
2.2.4	Tinjauan Pelayanan.....	14
2.3	Kerangka Pemikiran.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>17</b>
3.1	Desain Penelitian.....	17
3.2	Informan Penelitian.....	18
3.2.1	Informan Kunci.....	18
3.2.2	Informan Pendukung.....	19
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.3.1	Studi Pustaka.....	20
3.3.2	Studi Lapangan.....	20
3.4	Uji Keabsahan Data.....	21
3.5	Teknik Analisis Data.....	23
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	24
3.6.2	Waktu Penelitian.....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>26</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	26
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian.....	26

4.1.1.1	Visi, Misi dan Tujuan Divisi Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar udara SAMS Sepinggang Balikpapan....	27
4.1.1.2	Struktur Organisasi Divisi Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar udara SAMS Sepinggang Balikpapan....	28
4.1.1.3	Fungsi Divisi Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara SAMS Sepinggang Balikpapan.....	29
4.1.1.4	Tugas Divisi Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara SAMS Sepinggang Balikpapan.....	29
4.1.1.5	Pelayanan Bandara SAMS Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	30
4.1.2	Deskripsi Informan Penelitian.....	30
4.1.2.1	Deskripsi Informan Pendukung.....	31
4.1.3	Hasil Analisis Penelitian.....	34
4.1.3.1	Pendefinisian Masalah yang Dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	34
4.1.3.2	Perencanaan yang dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	38
4.1.3.3	Komunikasi yang dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	42

4.1.3.4	Evaluasi yang dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	51
4.1.3.5	Proses <i>Public Relations</i> PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	54
4.2	Pembahasan.....	57
4.2.1	Pendefinisian Masalah yang Dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	57
4.2.2	Perencanaan yang dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid- 19.....	61
4.2.3	Komunikasi yang Dilakukan <i>Public Relations</i> PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid- 19.....	65
4.2.4	Evaluasi yang dilakukan Public Relations PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid 19.....	67

4.2.5 Proses <i>Public Relations</i> PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Kegiatan Pelayanan Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	69
---	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....72**

5.1. Kesimpulan.....72

5.2. Saran.....73

**LAMPIRAN.....77**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....103**