

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro .....	6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1 Kegunaan Teoretis .....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka .....	13

2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	13
2.2.1.1 Definisi Komunikasi .....	13
2.2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	14
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi .....	16
2.2.1.4 Tujuan Komunikasi .....	17
2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	18
2.2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi .....	18
2.2.2.2 Dimensi Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.3 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat ( <i>Public Relations</i> ).....	21
2.2.3.1 Definisi <i>Public Rellations</i> .....	21
2.2.3.2 Peranan dan Sasaran <i>Public Relations</i> .....	22
2.2.3.3 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	25
2.2.4 Tinjauan Tentang Manajemen Krisis.....	27
2.2.4.1 Definisi Manajemen Krisis.....	27
2.2.4.2 Tahapan Krisis.....	27
2.2.5 Manajemen Krisis dan Strategi <i>Public Relations</i> .....	28
2.2.5.1 <i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis .....	28
2.2.5.2 Definisi Strategi.....	29
2.2.5.3 Strategi <i>Public Relation</i> (Humas) .....	30
2.2.6 Tinjauan Tentang Citra .....	31
2.2.6.1 Definisi Citra .....	31
2.2.6.2 Citra Perusahaan ( <i>Corporate Image</i> ) .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Informan Penelitian .....	38
3.2.1 Informan Kunci .....	39
3.2.1 Informan Pendukung.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.3.1 Studi Pustaka.....	40
3.3.2 Studi Lapangan.....	41
3.4 Uji Keabsahan Data .....	43
3.5 Teknik Analisis Data .....	44
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.6.1 Lokasi Peneliiian .....	46
3.6.2 Waktu Penelitian .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	49
4.1.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	49
4.1.1.2 Profil Perusahaan dan Humas Daop 2 Bandung .....	51
4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	54
4.1.1.4 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	54
4.1.1.5 Budaya Perusahaan .....	55
4.1.2 Kronologi Kasus Penertiban Aset .....	56
4.1.2.1 Kronologi Menurut PT. KAI Daop 2 Bandung.....	57

4.1.2.2	Kronologi Kasus Menurut Ketua RW 04 Kelurahan Kacapiring, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung. ...	63
4.1.3	Deskripsi Identitas Informan.....	65
4.1.3.1	Deskripsi Informan Kunci .....	66
4.1.3.2	Deskripsi Informan Pendukung.....	68
4.1.4	Analisis Hasil Penelitian .....	68
4.1.4.1	<i>Research and Listening</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	69
4.1.4.2	<i>Plannning and Decision</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	72
4.1.4.3	<i>Communication and Action</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	74
4.1.4.4	<i>Evaluation</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset.....	77
4.2	Pembahasan .....	79
4.2.1	<i>Research and Listening</i> dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	79

4.2.2 <i>Plannning and Decision</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	83
4.2.3 <i>Communication and Action</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	87
4.2.4 <i>Evaluation</i> pada Strategi Humas PT.KAI Daop II Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset.....	93
4.2.5 Strategi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pasca Penertiban Aset .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran .....	106
5.2.1 Saran Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung .....	106
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>140</b>