DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* .....v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi masalah 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 14

1.3.1 Maksud Penelitian 14

1.3.2 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitian 15

1.4.1 Kegunaan Teoritis 15

1.4.2 Kegunaan Praktis 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Mengenai Komunikasi 18

2.1.1 Pengertian Komunikasi 19

2.1.2 Tinjauan tentang *Public Relations* 26

2.1.3 Tinjauan Komunikasi Organisasi 38

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi 39

2.1.5 Tinjauan Tentang Pelayanan 41

2.1.6 Tinjauan Mengenai Informasi 42

2.1.6.1 Pengertian Informasi 42

2.1.6.2 Fungsi Informasi 43

2.1.6.3 Jenis Informasi 45

2.2 Kerangka Pemikiran 46

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 46

2.2.2 KerangkaPemikiran Konseptual 48

BAB III METODE PENELITINAN

3.1 Objek Penelitian 53

3.1.1 Sejarah Singkat Bea dan Cukai 53

3.1.2 Visi dan Misi Bea dan Cukai 57

3.1.3 Logo Bea dan Cukai.....67

3.1.4 Struktur Organisasi Bea dan Cukai 68

3.1.5 *Job Description* Bea dan Cukai.....68

3.2 Metode Penelitian.....76

3.2.1 Desain Penelitian 76

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 78

3.2.2.1 Studi Pustaka.....78

3.2.2.2 Studi Lapangan 78

3.2.3 Teknik Penentuan Informan.....80

3.2.4 Teknik Analisa Data.....83

3.2.5 Uji Keabsahan Data 84

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 86

3.2.6.1 Lokasi Penelitian.....86

3.2.6.1 Waktu Penelitian.....86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Identitas Informan 90

4.1.1 Informan Kunci 90

4.1.2 Informan pendukung 92

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian 96

4.2.1 Perencanaan Bea dan Cukai Bandung 97

4.2.2 Proses pelaksanaan Bea dan Cukai Bandung.....96

4.2.3 Pengemasan pesan Bea dan Cukai Bandung 101

4.2.4 Harapan Bea dan Cukai Bandung 103

4.2.5 Strategi Bea dan Cukai Bandung 104

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....116

5.2 Saran.....118

5.2.1 Saran bagi perusahaan.....118

5.2.2 Saran bagi peneliti 118

DAFTAR PUSTAKA.....120

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN.....122

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 150

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 SDM berdasarkan jabatan 63

Tabel 3.2 SDM berdasarkan jenis kelamin 64

Tabel 3.3 Data Pegawai berdasarkan pendidikan.....64

Tabel 3.4 Sarana 70

Tabel 3.5 Prasarana 72

Tabel 3.6 Data Informan Pendukung 81

Tabel 3.7 Data Informan Kunci.....82

Tabel 3.8 Waktu Penelitian 86

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Unsur Komunikasi.....20

Gambar 3.1 Logo Bea dan Cukai.....66

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bea dan Cukai 68

Gambar 4.1 Informan Kunci 90

Gambar 4.2 Informan Kunci 91

Gambar 4.3 Informan Pendukung 92

Gambar 4.4 Informan Pendukung 94

Gambar 4.5 Alur Pemikiran.....109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penugasan Menjadi Pembimbing Skripsi 122

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....123

Lampiran 3 Surat Balasan 124

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan.....125

Lampiran 5 Lembar Revisi Usulan Penelitian 126

Lampiran 6 Pedoman Wawancara 127

Lampiran 7 Foto Wawancara.....141

Lampiran 8 Dokumentasi.....145