DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... ***i***

SURAT PERNYATAAN ..... ***ii***

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... ***iii***

ABSTRAK ..... ***iv***

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

KATA PENGANTAR ..... ***vi***

DAFTAR ISI ..... ***x***

DAFTAR TABEL ..... ***xiii***

DAFTAR GAMBAR ..... ***xiv***

DAFTAR LAMPIRAN ..... ***xv***

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelititan 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.5 Kerangka Pemikiran 11

1.5.1 Kerangka Teoritis 11

1.5.2 Kerangka Konseptual 19

1.6 Pertanyaan Penelitian 22

1.7 Subjek Penelitian dan informan 25

1.7.1 Subjek Penelitian 25

1.7.2 Informan 26

1.8 Metode Penelitian 28

1.9 Teknik Pengumpulan Data 29

1.10 Teknik Analisis Data 31
1.11 Lokasi dan Waktu Penelititan..... 32
1.11.1 Lokasi Penelitian 32
1.11.2 Waktu Penelitian 32
1.12 Sistematika Penulisan..... 34

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 35
2.1.1 Hakikat dan Definisi Komunikasi 35
2.1.2 Komponen Komunikasi..... 38
2.1.3 Tujuan Komunikasi 41
2.1.4 Proses Komunikasi..... 42
2.1.5 Konteks Komunikasi 45
2.2 Tinjauan Public Relations..... 46
2.2.1 Pengertian Public Relations..... 46
2.2.2 Tujuan Public Relations 46
2.2.3 Ciri-Ciri Public Relations..... 47
2.2.4 Fungsi Public Relations..... 48
2.3 Tinjauan Tentang Strategi..... 49
2.3.1 Pengertian Strategi 49
2.3.2 Strategi Komunikasi..... 51
2.3.2.1 Pentingnya Strategi Komunikasi..... 41
2.3.3 Strategi Public Relations 53
2.3.3.1 Pengertian Strategi Public Relations 53
2.4 Tinjauan Tentang Kliping..... 54
2.4.1 Pengertian Kliping..... 54
2.4.2 Fungsi Kliping..... 55
2.4.3 Penyebaran Kliping..... 56
2.5 Tinjauan Tentang Informasi 56
2.5.1 Pengertian Informasi 56
2.5.2 Sifat-Sifat Informasi..... 57

2.5.3 Jenis-Jenis Informasi 59
2.5.4 Hambatan Informasi 61

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT. Kereta Api (Persero) 63
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Kereta Api (Persero) 70
3.1.2 Budaya PT. Kereta Api (Persero) 71
3.1.3 Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api (Persero) 73
3.2 Sejarah Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung 74
3.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) 75
3.4 Struktur Organisasi Humas PT. Kereta Api (Persero) 78
3.5 Sarana dan Prasarana Divisi Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat 95

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 97
4.1.1 Perencanaan Public Relations PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung Melalui Penyebaran Kliping 101
4.1.2 Cara Public Relations PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung Melalui Penyebaran Kliping 106
4.1.3 Perspektif Public Relations PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung Melalui Penyebaran Kliping 117
4.1.4 Strategi Public Relations PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung Melalui Penyebaran Kliping 120
4.2 Pembahasan 123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 128
5.2 Saran 130

DAFTAR PUSTAKA 132
LAMPIRAN – LAMPIRAN 133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 194

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Informan Penelitian 26

Tabel 1.2 Waktu dan Jadwal Penelitian..... 33

Tabel 3.1 Kronologis Bentuk Perusahaan 69

Tabel 3.2 Struktur Organisasi Bidang Public Relations 79

Tabel 3.3 Gambaran Kinerja Bagian Public Relations 94

Tabel 4.1 Daftar Hasil Kliping 109

Tabel 4.2 Rekapitulasi Media Massa Semester II Tahun 2009 115

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Bagan Pengaplikasian Teori 18

Gambar 1.2 Modifikasi Model Kegunaan Strategi Minztberg 20

Gambar 3.1 Logo PT. Kereta Api (Persero) 73

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan..... 76

Gambar 3.4 Gambaran Kinerja Bagian Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung..... 91

Gambar 4.1 Rekapitulasi Keluhan Media Massa Semester II Tahun 2009 116

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian 134

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan..... 135

Lampiran 3 Persetujuan Menjadi Pembimbing Skripsi..... 136

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan..... 137

Lampiran 5 Naskah Hasil Wawancara 138

Lampiran 6 Contoh Hasil Kliping 170

Lampiran 7 Dokumentasi Foto 190