DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ……..……..... i

LEMBAR PERSEMBAHAN……..……..... ii

LEMBAR PERNYATAAN……..……..... 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. Rumusan Masalah …….……...…. 11

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..…….……..…. 12

1.3.1. Maksud Penelitian…….……... 12

1.3.2. Tujuan Penelitian…… 13

1.4. Kegunaan Penelitian ……..…. 13

1.4.1. Kegunaan Teoritis ……..... 13

1.4.2. Kegunaan Praktis …….…….. 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Komunikasi…..…….. 15

2.1.1. Pengertian Komunikasi ……..…..…. 16

2.1.2. Konteks Komunikasi…….…...…… 19

2.1.3. Unsur Komunikasi…….…...……. 20

2.1.4. Tujuan Komunikasi…… 21

2.1.5 Fungsi Komunikasi…….…...……. 20

2.1.6 Proses Komunikasi…….…...……. 21

2.1.7 Hambatan Komunikasi…….…...…… 22

2.1.8. Definisi Hubungan Masyarakat…… 22

2.1.9 Ciri Humas…… 23

2.1.10 Karakteristik Humas…… 24

2.1.11 Tujuan Humas…… 27

2.1.12 Fungsi Humas…… 30

2.1.13 Tugas dan Kewajiban Humas…… 33

2.1.14. Tinjauan Peranan ……....…… 37

2.1.15 Tinjauan *Corporate Social Responbility* (CSR)…….. 39

2.2 Kerangka Pemikiran…….....……. 63

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis…….....…… 65

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual…….....…… 68

BAB III **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1. Tinjauan Tentang Perusahaan.……..……. 70

3.1.1. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)…..… 60

3.1.2. Visi Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)…... 77

3.1.3. Logo dan Arti Logo PT. Kereta Api Indonesia…. 78

3.1.4 Sejarah Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung……. 81

3.2 Metode Penelitian……. 85

3.2.1 Desain Penelitian…… 86

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data …… 89

3.3 Teknik Penentuan Informan…… 91

3.4 Teknik Analisis Data……... 93

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian…….. 97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Informan …… 100

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian……... 102

4.3 Pembahasan……..……... 122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan …….. 133

5.2 Saran ……..... 135

DAFTAR PUSTAKA……..…… ……..…… 137

LAMPPIRAN LAMPIRAN …….. 139

DAFTAR RIWAYAT HIDUP…….. 161

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kronologis Perusahaan ……	76
Tabel 1.2	Informan Penelitian ……..…	93
Tabel 1.3	Jadwal Penelitian ……..…	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo PT. Kereta Api (Persero) ……..…….. 78

Gambar 1.2. Teknik Analisis Data ……..…….…….…….. 96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Pembimbing ……..…… 134

Lampiran 2 : Surat Permohonan Penelitian …… 135

Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian …… 136

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan …… 137

Lampiran 5 : Lembar Revisi Seminar UP ……... 138

Lampiran 6 : Lembar Revisi Sidang Skripsi ……. 139

Lampiran 7 : Pedoman Wawancara ……...…….. 144

Lampiran 8 : Transkrip Wawancara ……...…….. 147

Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian ……..…… 158