DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR FOTO xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 6

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 11

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11

2.2 Tinjauan Pustaka 16

2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 16

2.2.1.1 Hakikat dan Definisi Komunikasi 16

2.2.1.2 Komponen-Komponen Komunikasi 19

2.2.1.3 Sifat Komunikasi 23

2.2.1.4 Fungsi Komunikasi 24

2.2.1.5 Tujuan Komunikasi 26

2.2.2 Tinjauan Komunikasi Organisasi 26

2.2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi 28

2.2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi 30

2.2.2.3 Penggolongan Komunikasi Organisasi 31

2.2.3 Tinjauan Buletin 36

2.2.3.1 Fungsi Buletin 36

2.2.3.2 Buletin Sebagai Kegiatan Internal Perusahaan 37

2.2.4 Tinjauan Strategi Komunikasi 38

2.2.5 Tinjauan Tentang *Public Relations* 48

2.2.5.1 Pengertian *Public Relations* 48

2.2.5.2 Fungsi *Public Relations* 51

2.2.5.3 Proses *Public Relations* 52
2.2.5.4 Ciri-ciri *Public Relations* 55
2.2.5.5 Tujuan *Public Relations* 55
2.2.6 Tinjauan Tentang Kebutuhan Informasi 56
2.2.6.1 Definisi Kebutuhan Informasi 56
2.2.7 Tinjauan Tentang Karyawan 58
2.3 Kerangka Pemikiran 59
2.3.1 Kerangka Teoritis 59
2.3.2 Kerangka Konseptual 62

BAB III METODE PENELITIAN 66
3.1 Desain Penelitian 66
3.2 Teknik Penentuan Informan 67
3.2.1 Subjek Penelitian 67
3.2.1.1 Informan Penelitian 68
3.2.1.2 Informan Pendukung Penelitian 70
3.3 Teknik Pengumpulan Data 70
3.3.1 Studi Pustaka 71
3.3.2 Studi Lapangan 72
3.4 Teknik Analisa Data 75
3.5 Uji Keabsahan Data 77
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 79
3.6.1 Lokasi Penelitian 79

3.6.2 Waktu Penelitian 80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 82

4.1 Hasil Penelitian 82

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 85

4.1.1.1 Visi Misi dan Motto PT. Pos Indonesia (Persero) 91

4.1.1.2 Logo dan Arti Lambang PT. Pos Indonesia (Persero) 92

4.1.1.3 Sejarah *Public Relations* PT. Pos Indonesia 95

4.1.1.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)..... 95

4.1.1.5 Sruktur Organisasi Sekretariat PT. Pos Indonesia (Persero) 98

4.1.1.6 Struktur Organisasi *Public Relations* PT. Pos Indonesia (Persero) 98

4.1.1.7 *Job Descritions* 99

4.1.1.8 Buletin INFO POS 103

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian..... 106

4.1.2.1 Informan Kunci Penelitian 106

4.1.2.2 Informan Pendukung Penelitian 109

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 110

4.1.3.1 Mengenal Khalayak 112

4.1.3.2 Menyusun Pesan 118

4.1.3.3 Menetapkan Metode 122

4.1.3.4 Seleksi dan Penggunaan Media 126

4.1.3.5 Tahap Evaluasi 129

4.2 Pembahasan 132

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 139

5.1 Kesimpulan 139

5.2 Saran 142

5.2.1 Saran Bagi Divisi *Public Realtions* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung 142

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya 143

DAFTAR PUSTAKA 144

LAMPIRAN 146

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 205

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Informan Penelitian	69
Tabel 3.2	Informan Pendukung Penelitian	70
Tabel 3.3	Jadwal Kegiatan Penelitian	81
Tabel 4.1	Waktu dan Tempat Wawancara	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Alur Pemikiran..... 65

Gambar 3.1 : Komponen Analisis Data : Model Kualitatif 76

Gambar 4.1 : Logo PT. Pos Indonesia (Persero)..... 93

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero)..... 97

Gambar 4.3 : Struktur Organisasi Sekretariat PT. Pos Indonesia (Persero) 98

Gambar 4.4 : Struktur Organisasi *Public Relations* PT. Pos Indonesia (Persero)..... 99

DAFTAR FOTO

Foto 4.1 : Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bagian Komunikasi Perusahaan 85

Foto 4.2 : Media Cetak Internal Buletin INFO POS 103

Foto 4.3 : Tampilan Berita dan Informasi mengenai Kebijakan Perusahaan 104

Foto 4.4 : Tampilan Berita dan Informasi mengenai Kegiatan Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) 105

Foto 4.5 : Manajer *PR* PT. Pos Indonesia (Persero) 106

Foto 4.6 : Manajer Media Komunikasi PT. Pos Indonesia (Persero)..... 107

Foto 4.7 : FP. *PR* PT. Pos Indonesia (Persero) 108

Foto 4.8 : Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung..... 109

Foto 4.9 : Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung..... 110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	146
Lampiran 2	Persetujuan Pembimbing	147
Lampiran 3	Berita Acara Bimbingan	148
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Pembimbing Untuk Mengikuti Seminar Usulan Penelitian	149
Lampiran 5	Pengajuan Pendaftaran Seminar Usulan Penelitian Skripsi	150
Lampiran 6	Lembar Revisi Usulan Penelitian	151
Lampiran 7	Surat Rekomendasi Pembimbing Untuk Mengikuti Sidang Sarjana	152
Lampiran 8	Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang sarjana	153
Lampiran 9	Lembar Revisi Skripsi	154
Lampiran 10	Pedoman Observasi	155
Lampiran 11	Pedoman Wawancara	169
Lampiran 12	Lampiran Wawancara	175
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian	199