DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....i
LEMBAR PENGESAHAN.....ii
LEMBAR PERNYATAAN.....iii
ABSTRAK iv
***ABSTRACT* .....v**
KATA PENGANTAR.....vi
DAFTAR ISI.....x
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I 1
PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang Masalah.....1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.2.1 Rumusan Masalah Makro 12
1.2.2 Rumusan masalah Mikro.....13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....13
1.3.1 Maksud penelitian 13
1.3.2 Tujuan penelitian.....14
1.4 Kegunaan Penelitian.....14
1.4.1 Kegunaan Teoritis 14
1.4.2 Kegunaan Praktis 15
BAB II 16
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 16
2.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu 16
2.2 Tinjauan Pustaka..... 23
2.2.1 Tinjauan Ilmu Komunikasi 23
2.2.1.1 Pengertian Tentang Komunikasi 23
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi 28
2.2.1.3 Tujuan Komunikasi.....31

2.2.1.4 Unsur - Unsur Komunikasi 33
2.2.1.5 Proses Komunikasi.....36
2.2.1 Tinjauan Tentang *Public Relations*..... 38
2.2.2.1 Pengertian *Public Relations* 38
2.2.2.2 Tipe - Tipe dalam *Public Relations* 39
2.2.2.3 Peran - Peran *Public Relations*.....41
2.2.2.4 Fungsi - Fungsi *Public Relations* 43
2.2.2.5 Aktivitas Public Relations.....44
2.2.3 Tinjauan Tentang Aktivitas *Corporate Social Responsibility* (CSR)... 46
2.2.3.1 Pengertian *Corporate Social Responsibility* (CSR).....46
2.2.3.2 Aktivitas Utama *Corporate Social Responsibility* (CSR).....50
2.2.3.3 Kategori *Corporate Social Responsibility* (CSR) 52
2.2.3.4 Tujuan dan Manfaat *Corporate Social Responsibility* (CSR).....53
2.2.3.5 Aplikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR).....55
2.2.4 Citra 58
2.2.4.1 Pengertian Citra.....58
2.2.4.2 Jenis - Jenis Citra.....69
2.2.4.3 Model Pembentukan Citra.....60
2.2.4.4 Citra Perusahaan.....62
2.3 Kerangka Pemikiran.....64
2.3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis..... 64
2.3.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 69
BAB III.....73
METODE PENELITIAN.....73
3.1 Desain Penelitian 73
3.1.1 Metodelogi Penelitian.....74
3.1.2 Metode Studi Deskriptif 76
3.2 Teknik Penentuan Informan..... 78
3.2.1 Subjek Peneltian..... 78
3.2.1.1 Informan Penelitian..... 78
3.3 Teknik Pengumpulan Data 80

3.3.1 Studi Pustaka/ Literature 80
3.3.2 Studi Lapangan..... 81
3.4 Uji Keabsahan Data 84
3.5 Teknik Analisa Data 85
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....88
BAB IV 90
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 90
4.1 Hasil Penelitian.....90
4.1.1 Gambaran Tentang Objek penelitian 90
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan 91
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 96
4.1.1.3 Nilai - Nilai Strategis dan Sasaran Strategis.....96
4.1.1.4 Tujuan dan Tugas Bank Indonesia.....97
4.1.1.5 Logo Perusahaan.....98
4.1.1.6 Struktur Organisasi 100
4.1.1.7 Program Sosial Bank Indonesia (PSBI).....102
4.1.1.8 Unit Komunikasi dan Layanan Publik.....107
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan 111
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian.....117
4.2 Pembahasan 136
BAB V 163
KESIMPULAN DAN SARAN.....163
5.1 Kesimpulan.....163
5.2 Saran 166
DAFTAR PUSTAKA.....168
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 224

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Tinjauan Peneliti Terdahulu.....21
Tabel 3.1 : Tabel Informan.....79
Tabel 3.2 : Perencanaan Penelitian 89
Tabel 4.1 : Tabel Waktu Dan Tempat Wawancara.....116
Tabel 4.2 : Analisa Hasil Penelitian.....134