DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN..... ii

LEMBAR PERSEMBAHAN..... iii

ABSTRAK..... iv

***ABSTRACK*..... v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2. Rumusan Masalah 8

1.2.1 Pertanyaan Makro..... 8

1.2.2 Pertanyaan Mikro 8

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1. Maksud Penelitian 8

1.3.2. Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian..... 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis..... 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 12

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 12

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi..... 16

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi..... 16

2.1.2.2 Unsur – unsur Dalam Proses Komunikasi 20

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi..... 22

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi…… 23

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 24

2.1.3.1 Definisi Komunkasi Organisasi 24

2.1.3.2 Arus Komunikasi Dalam Organisasi..... 26

2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi..... 29

2.1.4.Tinjauan Tentang Strategi..... 30

2.1.4.1 Definisi Strategi..... 30

2.1.4.2 Perumusan Strategi..... 32

2.1.4.3 Tingkat-tingkat Strategi..... 33

2.1.4.4 Jenis-jenis Strategi..... 35

2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi..... 38

2.1.5.1 Definisi Strategi Komunikasi..... 38

2.1.5.2 Tujuan Srategi Komunikasi..... 39

2.1.6 Tinjauan Tentang *Public Relations*..... 40

2.1.6.1 Definisi *Public Relatons*..... 40

2.1.6.2 Tujuan *Public Relations*..... 41

2.1.6.3 Unsur Utama *Public Relations*..... 42

2.1.6.4 Fungsi *Public Relations*..... 43

2.1.7 Tinjauan Tentang PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 43

2.1.7.1 Sejarah Singkat PT Kereta Api Indonesia

(Persero)..... 43

2.1.8 Tinjauan Tentang Perubahan..... 46

2.1.9 Tinjauan Tentang Identitas Perusahaan..... 48

2.1.9.1 Definisi Identitas..... 48

2.1.9.2 Definisi Perusahaan..... 48

2.2 Kerangka Pemikiran..... 51

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis..... 51

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual..... 55

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... 59

3.1 Objek Penelitian..... 59

3.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 59

3.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 63

3.1.3 Budaya Perusahaan..... 64

3.1.3.1 Lima Nilai Utama

PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 64

3.1.3.2. Logo dan Slogan..... 65

3.1.3.3 Perbedaan Logo Lama dan Logo Baru..... 67

3.1.4 Daerah Operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 70

3.1.5 Bisnis PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 71

3.1.6 Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 72

3.1.7 Susunan Komisaris PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 74

3.1.8 Susunan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 75

3.1.9 Strategi Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 77

3.1.10 Prestasi PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 79

3.2. Metode Penelitian..... 81

3.2.1 Desain Penelitian..... 81

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... 87

3.2.2.1 Studi Pustaka..... 87

3.2.2.2 Studi Lapangan..... 88

3.2.3 Teknik Penentuan Informan..... 90

3.2.4 Teknik Analisis Data..... 92

3.2.5 Uji Keabsahan Data..... 95

3.2.6 Lokasi danWaktu Penelitian..... 96

3.2.6.1 Lokasi Penelitian..... 96

3.2.6.2 Waktu Penelitian..... 96

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 98

4.1 Deskripsi Identitas Informan..... 101

4.1.1 Identitas Informan Kunci..... 103

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian..... 105

4.2.1 Proses Komunikasi *Public Relations*

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Dalam Melakukan Perubahan
Identitas Perusahaan Melalui
Perubahan Logo..... 106
4.2.2 Teknik Komunikasi *Public Relations*
PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Dalam Melakukan Perubahan
Identitas Perusahaan Melalui
Perbaikan Fasilitas Pelayanan..... 112
4.2.3 Teknik Komunikasi *Public Relations*
PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Dalam Melakukan Perubahan
Identitas Perusahaan Melalui
Sosialisasi Tarif Baru dan *Ticketing*..... 116
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian..... 121
4.3.1 Proses Komunikasi *Public Relations*
PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Dalam Melakukan Perubahan
Identitas Perusahaan Melalui
Perubahan Logo..... 124
4.3.2 Teknik Komunikasi *Public Relations*
PT Kereta Api Indonesia (Persero)
Dalam Melakukan Perubahan
Identitas Perusahaan Melalui

Perbaikan Fasilitas Pelayanan..... 131

4.3.3 Teknik Komunikasi *Public Relations*

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Dalam Melakukan Perubahan

Identitas Perusahaan Melalui

Sosialisasi Tarif Baru dan *Ticketing*..... 137

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 143

5.1 Simpulan..... 143

5.2 Saran..... 145

DAFTAR PUSTAKA..... 148

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 151

DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 171

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Model *Force Field* Kurt Lewin..... 55

Gambar 2.2 Model Aplikasi Penelitian..... 57

Gambar 3.1 Logo Baru PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 66

Gambar 3.2 Daerah Operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero)..... 70

Gambar 3.3 Grafik SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2007-2011..... 76

Gambar 3.4 Diagram Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) 2011..... 76

Gambar 3.5 Komponen Analisis Data : Model Interaktif..... 93

Gambar 4.1 Informan Penelitian (Bapak Agus Komarudin)..... 102

Gambar 4.2 Informan Penelitian (Bapak Muhibbuddin)..... 103

Gambar 4.3 Informan Kunci (Anggi Gustiar)..... 103

Gambar 4.4 Informan Kunci (Aero Aziz)..... 104

Gambar 4.5 Informan Kunci (Asep Robi)..... 105

Gambar 4.6 Model Hasil Penelitian Melalui Perubahan Logo..... 130

Gambar 4.7 Model Hasil Penelitian Melalui
Perbaikan Fasilitas Pelayanan..... 135

Gambar 4.8 Model Hasil Penelitian Melalui
Sosialisasi Tarif Baru dan *Ticketing*..... 141

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 13

Tabel 3.1 Sejarah Bentuk Perusahaan Beserta Logonya..... 62

Tabel 3.2 Informan Penelitian..... 91

Tabel 3.3 Informan Kunci..... 92

Tabel 3.4 Skedul Penelitian..... 97

Tabel 4.1 Skedul Wawancara..... 100

Tabel 4.2 Hasil Penelitian.....120

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Surat Persetujuan Pembimbing..... 152

Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan 153

Lampiran 3 Lembar Revisi Seminar UP 154

Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Skripsi..... 155

Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Sidang Skripsi 156

Lampiran 6 Lembar Pengajuan Sidang 157

Lampiran 7 Lembar Identitas Informan 158

Lampiran 8 Lembar Pedoman Wawancara Informan 163

Lampiran 9 Surat Permohonan Penelitian Skripsi 166

Lampiran 10 Dokumentasi 168