DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB IPENDAHULUAN

1.1 LatarBelakangMasalah 1

1.2 RumusanMasalah 7

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 7

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 8

1.3 MaksuddanTujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 KegunaanPenulisan 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Penulis 10

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademik 11

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Perusahaan 11

BAB IITINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 TinjauanPustaka.....12

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....12

2.1.2 TinjauanTentangKomunikasi.....16

2.1.2.1 PengertianKomunikasi.....16

2.1.2.2 Unsur – unsurkomunikasi 17

2.1.2.3 FungsiKomunikasi 18

2.1.2.4 TujuanKomunikasi.....18

2.1.2.5 TeknikKomunikasi.....20

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 21

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 21

2.1.3.1 Fungsi Komunikasi Organisasi 22

2.1.3.2 Tujuan Komunikasi Organisasi.....24

2.1.3.4 Arus Komunikasi Organisasi 25

2.1.4 TinjauanTentang*Public relations* *26*

2.1.4.1 Pengertian*Public relations*.....26

2.1.4.2 Proses *Public relations* *31*

2.1.4.3 RuangLingkupTugas*Public relations* *32*

2.1.4.4 CiridanFungsi*Public relations* 34

2.1.4.5 Tujuan*Public relations*.....38

2.1.5 Tinjauan Tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR).....40

2.1.6 Tinjauan Tentang Sosialisasi 43

2.1.6.1 Pengertian Sosialisasi 43

2.1.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sosialisasi 46

2.1.6.3 Syarat-syaratTerjadinyaSosialisasi 48

2.1.6.4 Jenis-jenisSosialisasi.....48

2.2 Kerangka Pemikiran 50

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....50

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual.....51

BAB IIIOBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....54

3.1.1 Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia Regional Jawa Barat 54

3.1.2 Struktur PT.Telekomunikasi Indonesia RegionalJawa Barat 56

3.1.3 Struktur Organisasi Divisi*Communication*

PT.Telekomunikasi Indonesia Regional Jawa Barat. 70

3.1.4 *JobDescription*.....*70*

3.1.5 *Smart City*WifiBandung Juara.....73

3.2 Metode Penelitian.....74

3.2.1 Desain Penelitian 75

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....77

3.2.2.1. Studi Pustaka.....77

3.2.2.2. Studi Lapangan 78

3.2.3 Teknik Penentuan Informan.....80

3.2.4 TeknikAnalisis Data 82

3.2.5 Uji Keabsahan Data 84

3.3 LokasidanWaktuPenelitian 87

3.3.1 LokasiPenelitian.....87

3.3.2 WaktuPenelitian.....87

BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Informan Penelitian 91

4.2 HasilPenelitian.....96

4.2.1 Pengumpulan Fakta Divisi*Communication* PT. TelekomunikasiRegional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 100

4.2.2 Pendefinisian Masalah Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi IndonesiaRegional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 104

4.2.3 Perencanaan dan Program Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi Indonesia Regional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 109

4.2.4 Aksi dan Komunikasi Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi IndonesiaRegional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social*

*Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 115

4.2.5 Evaluasi Divisi Communication PT. Telkom Regional Jabar melalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 124

4.3 PembahasandanHasilpenelitian.....128

4.3.1 Pencarian Fakta Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi Indonesia Regional Jabar melalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung.....128

4.3.2 Pendefinisian Masalah Divisi Communication PT. Telkom Regional Jabar melalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung.....132

4.3.3 Perencanaan dan Program Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi IndonesiaRegional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 134

4.3.4 Aksi dan Komunikasi Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi Indonesia Regional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung.....139

4.3.5 Evaluasi Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi IndonesiaRegional Jawa Baratmelalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 143

4.3.6 Proses *Public relation*s Divisi*Communication* PT. Telekomunikasi IndonesiaRegional Jabar melalui program *Corporate Social Responsibility*DalamMensosialisasikan*Smart City*"WiFi Bandung Juara"KepadaMasyarakatDi Kota Bandung. 145

BAB VHASIL PENELITIAN

5.1 Kesimpulan 155

5.2 Saran-saran.....157

5.2.1 Bagi Perusahaan 157

5.2.2 Saran BagiUniversitas.....158

5.2.3Saran Bagi Penelitian Selanjutnya 158

DAFTAR PUSTAKA.....159

LAMPIRAN.....162

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 237