DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

***ABSTRACT* ..... vi**

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR TABEL..... xvii

DAFTAR GAMBAR..... xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN.....1

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 14

1.4.1 Kegunaan Teoritis 14

1.4.2 Kegunaan Praktis 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....16

2.1 Tinjauan Pustaka 16

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 16
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 19
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi 19
2.1.2.2 Unsur-unsur Dasar Komunikasi 21
2.1.2.3 Proses Komunikasi 23
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi 25
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 26
2.1.3.1 Pengertian Organisasi 26
2.1.3.2 Pengertian Komunikasi Organisasi 26
2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi 28
2.1.4 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat (Humas) 29
2.1.4.1 Pengertian Humas 29
2.1.4.2 Tujuan Humas 31
2.1.4.3 Fungsi Humas 33
2.1.4.4 Kegiatan Humas 35
2.1.4.5 Strategi Humas 39
2.1.5 Tinjauan Tentang Peranan Humas 41
2.1.5.1 Pengertian Peranan 41
2.1.5.2 Pengertian Peranan Humas 43
2.1.6 Tinjauan Tentang *Corporate Social Responsibility* (CSR) 45
2.1.6.1 Definisi *Corporate Social Responsibility* (CSR) 45
2.1.6.2 Bentuk program *Corporate Social Responsibility* (CSR) .48
2.1.6.3 Prinsip *Corporate Social Responsibility* (CSR) 50

2.1.6.4 Keuntungan Melakukan *Corporate Social Responsibility* (CSR) 53
2.1.7 Tinjauan Tentang Citra 54
2.1.7.1 Definisi Citra 54
2.1.7.2 Jenis-jenis Citra 56
2.1.7.3 Peran Citra Bagi Perusahaan 58
2.1.7.4 Manfaat Citra Bagi Perusahaan 58
2.1.7.5 Proses Pembentukan Citra 59
2.1.8 Tinjauan Tentang Perusahaan 60
2.1.8.1 Definisi Perusahaan 60
2.1.8.2 Bentuk-bentuk Perusahaan (Badan Usaha) 61
2.2 Kerangka Pemikiran 62
BAB III METODE PENELITIAN 68
3.1 Desain Penelitian 68
3.2 Informan Penelitian 70
3.3 Teknik Pengumpulan Data 74
3.3.1 Studi Pustaka 74
3.3.2 Studi Lapangan 76
3.4 Uji Keabsahan Data 79
3.5 Teknik Analisa Data 81
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 84
3.6.1 Lokasi Penelitian 84
3.6.2 Waktu Penelitian 84

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....86

4.1 Hasil Penelitian 86

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 87

4.1.1.1 Sejarah PT Grand Textile Industry Bandung 87

4.1.1.2 Data Umum PT Grand Textile Indutry Bandung 90

4.1.1.3 Visi dan Misi PT Grand Textile Indutry Bandung 91

4.1.1.4 Produk PT Grand Textile Indutry Bandung 92

4.1.1.5 Deskripsi Jabatan Humas PT Grand Textile Industry Bandung 93

4.1.1.6 Aktivitas PT Grand Textile Industry Bandung 97

4.1.1.7 Struktur Organisasi PT Grand Textile Industry 100

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian 103

4.1.2.1 Informan Kunci Penelitian 103

4.1.2.2 Informan Pendukung Penelitian 106

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 112

4.1.3.1 Humas PT Grand Textile Industry Bandung sebagai Penasihat Ahli dalam membentuk citra perusahaan melalui Program *Corporate Social Responsibility* "Distribusi Air Bersih" di Kelurahan Karang Pamulang Bandung 115

4.1.3.2 Humas PT Grand Textile Industry Bandung sebagai Fasilitator Komunikasi dalam membentuk citra perusahaan melalui Program *Corporate Social Responsibility* "Distribusi Air Bersih" di Kelurahan Karang Pamulang Bandung 136

4.1.3.3 Humas PT Grand Textile Industry Bandung sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah dalam membentuk citra perusahaan melalui Program *Corporate Social Responsibility* "Distribusi Air Bersih" di Kelurahan Karang Pamulang Bandung 156

4.1.3.4 Humas PT Grand Textile Industry Bandung sebagai Teknisi Komunikasi dalam membentuk citra perusahaan melalui Program *Corporate Social Responsibility* "Distribusi Air Bersih" di Kelurahan Karang Pamulang Bandung 163

4.1.3.5 Peranan Humas PT Grand Textile Industry Bandung dalam membentuk citra perusahaan melalui Program *Corporate Social Responsibility* "Distribusi Air Bersih" di Kelurahan Karang Pamulang Bandung 170

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 172

BAB V PENUTUP.....196

5.1 Kesimpulan 196

5.2 Saran 198

5.2.1 Saran Bagi PT Grand Textile Industry Bandung 198

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....199

DAFTAR PUSTAKA.....201

LAMPIRAN-LAMPIRAN 205

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 326

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 16

Tabel 3.1 Informan Kunci 71

Tabel 3.2 Informan Pendukung.....73

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 85

Tabel 4.1 Wawancara dengan Informan Kunci Penelitian.....114

Tabel 4.2 Wawancara dengan Informan Pendukung Penelitian 115

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 *Mapping* Titik Sumber Air Bawah Tanah 2

Gambar 2.1 *Triple Bottom Line Corporate Social Responsibility* 51

Gambar 2.2 Model Pembentukkan Citra 59

Gambar 2.3 Alur Pikir Penelitian 67

Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisa Data Model Komunikasi 82

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Grand Textile Industry Bandung.....101

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Departemen Personalia dan Umum PT Grand Textile Indutry Bandung 102

Gambar 4.3 Informan Kunci Penelitian: Bapak Asep.....103

Gambar 4.4 Informan Kunci Penelitian: Bapak Ir. Eko Sunarko 105

Gambar 4.5 Informan Pendukung Penelitian: Bapak Ade Sukarman.....106

Gambar 4.6 Informan Pendukung Penelitian: Bapak Wawan Wanda 107

Gambar 4.7 Informan Pendukung Penelitian: Bapak Dedi Suhendi 108

Gambar 4.8 Informan Pendukung Penelitian: Ibu Nurhayati 110

Gambar 4.9 Informan Pendukung Penelitian: Ibu Ina Rahmah 111

Gambar 4.10 Model Humas sebagai Penasihat Ahli.....180

Gambar 4.11 Model Humas sebagai Fasilitator Komunikasi 183

Gambar 4.12 Model Humas sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah 185

Gambar 4.13 Model Humas sebagai Teknisi Komunikasi 187

Gambar 4.14 Model Peranan Humas 195

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Izin penelitian 206

Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan 207

Lampiran 3 : Surat Persetujuan Pembimbing 208

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan.....209

Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti SUP 210

Lampiran 6 : Surat Permohonan Usulan Penelitian.....211

Lampiran 7 : Lembar Revisi Usulan Penelitian.....212

Lampiran 8 : Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti Sidang Sarjana 213

Lampiran 9 : Surat Permohonan Sidang Sarjana 214

Lampiran 10 : Lembar Revisi Skripsi 215

Lampiran 11 : Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 216

Lampiran 12 : Pedoman Observasi.....217

Lampiran 13 : Pedoman Wawancara.....219

Lampiran 14 : Identitas Informan.....226

Lampiran 15 : Hasil Observasi 233

Lampiran 16 : Hasil Wawancara Informan Kunci Penelitian.....241

Lampiran 17 : Hasil Wawancara Informan Pendukung Penelitian...283

Lampiran 18 : *Mapping* Titik Sumber Air Bawah Tanah 313

Dokumentasi 1: Wawancara Penelitian dengan Humas PT Grand Textile Industry Bandung 314

Dokumentasi 2: Wawancara Penelitian dengan Kepala Divisi Personalia PT Grand Textile Industry Bandung 316
Dokumentasi 3: Wawancara Penelitian dengan Ketua RW 06 Kelurahan Karang Pamulang Bandung 317
Dokumentasi 4: Wawancara Penelitian dengan Ketua RT 03/06 Kelurahan Karang Pamulang Bandung 318
Dokumentasi 5: Wawancara Penelitian dengan Ketua RT 02/06 Kelurahan Karang Pamulang Bandung 319
Dokumentasi 6: Wawancara Penelitian dengan Masyarakat RT 03/06 Kelurahan Karang Pamulang Bandung 320
Dokumentasi 7: Wawancara Penelitian dengan Masyarakat RT 02/06 Kelurahan Karang Pamulang Bandung 321
Dokumentasi 8: Bak Penampungan di Wilayah RT 02/06 Kelurahan Karang Pamulang Bandung 322
Dokumentasi 9: Pengontrolan Distribusi Air Bersih di Wilayah RW 06 323