# DAFTAR ISI

**Hal**

**LEMBAR PERSEMBAHAN**

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **i**

**LEMBAR PERNYATAAN** ..... **ii**

**ABSTRAK** ..... **iii**

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

**KATA PENGANTAR** ..... **v**

**DAFTAR ISI** ..... **ix**

**DAFTAR TABEL** ..... **xiv**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xv**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xvii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 8

1.2.1 Rumusan Makro ..... 8

1.2.2 Rumusan Mikro ..... 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 9

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 9

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 10

1.4.1 Secara Teoritis ..... 10

1.4.2. Secara Praktis ..... 10

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Tinjauan Pustaka ..... 12

2.1.1 Tinjauan Terdahulu ..... 12

2.1.2 Tinjauan Ilmu Komunikasi ..... 16

2.1.2.1 Definisi Ilmu Komunikasi ..... 16

2.1.2.2 Proses Komunikasi ..... 18

2.1.2.3 Unsur-unsur Komunikasi ..... 20

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi ..... 21

2.1.2.5 Tujuan Komunikasi ..... 22

2.1.2.6 Bentuk Komunikasi ..... 23

2.1.3 Definisi Komunikasi Organisasi ..... 25

2.1.3.1 Proses Komunikasi Organisasi ..... 26

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi ..... 27

2.1.4 Tinjauan mengenai Strategi ..... 30

2.1.5 Tinjauan mengenai Strategi Komunikasi ..... 32

2.1.5.1 Definisi Strategi Komunikasi ..... 32

2.1.6 Tinjauan mengenai Humas ..... 34

2.1.6.1 Karakteristik Humas ..... 37

2.1.6.2 Tujuan Humas ..... 38

2.1.6.3 Tinjauan Kegiatan Internal Humas ..... 40

2.1.6.4 Tinjauan Kegiatan Eksternal Humas ..... 41

2.1.7 Tinjauan mengenai *Digital Signage* ..... 42

2.1.8 Penyediaan Fasilitas Informasi ..... 43

2.1.8.1 Tinjauan mengenai Informasi ..... 43

2.1.8.2 Jenis-jenis Informasi ..... 45

2.1.9 Tinjauan mengenai Karyawan ..... 45

2.1.10 Tinjauan mengenai Tamu ..... 46

2.1.10.1 Tamu menurut kepentingannya ..... 47

2.2 Kerangka Pemikiran ..... 49

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian ..... 54

3.2 Teknik Pengumpulan Informan ..... 55

3.2.1 Informan Penelitian ..... 55

3.3 Teknik Pengumpulan data ..... 58

3.3.1 Studi Pustaka ..... 59

3.3.2 Studi Lapangan ..... 61

3.4 Uji Keabsahan Data ..... 62

3.5 Teknik Analisis Data ..... 64

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 66

3.6.1 Lokasi Penelitian ..... 66

3.6.2 Waktu Penelitian ..... 67

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian ..... 69

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 71

4.1.1.1 Sejarah PT. Dirgantara Indonesia ..... 71

4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Dirgantara Indonesia ..... 74

4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Dirgantara Indonesia ..... 75

4.1.1.4 Job Description PT. Dirgantara Indonesia ..... 80

4.1.1.4 Dilaksanakannya Digital signage ..... 93

4.1.2 Informan Penelitian ..... 94

4.1.2.1 Profil Informan Kunci ..... 94

4.1.2.2 Profil Informan Pendukung ..... 98

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian ..... 101

4.1.3.1 Rencana Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 102

4.1.3.2 Tujuan Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 116

4.1 3.3 Kegiatan Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 122

4.1.3.4 Pesan Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 126

4.2 Pembahasan ..... 131

4.2.1 Rencana Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 132

4.2.2 Tujuan Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 135

4.2.3 Kegiatan Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 137

4.2.4 Pesan Humas PT. Dirgantara Indonesia ..... 139

4.2.5 Strategi Komunikasi Humas PT, Dirgantara Indonesia ..... 140

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....144

5.2 Saran ..... 146

5.2.1 Saran Untuk PT. Dirgantara Indonesia Bandung..... 146

5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya..... 147

5.2.3 Saran Untuk Universitas ..... 148

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 149

**LAMPIRAN-LAMPIRAN** ..... 153

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP** ..... 219