DAFTAR ISI

Hal.

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.2.1 Pertanyaan Makro 9

1.2.2 Pertanyaan Mikro 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.3.1 Maksud Penelitian 11

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 12

1.4.1 Kegunaan Teoritis 12

1.4.2 Kegunaan Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 14

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 19

2.1.2.1 Definisi Komunikasi 19

2.1.2.2 Proses Komunikasi 20

2.1.2.3 Unsur – Unsur Komunikasi 21

2.1.2.3 Tujuan Komunikasi 22

2.1.3 Tinjauan Komunikasi Organisasi 22

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 22

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 24

2.1.4 Tinjauaan Tentang Humas 24

2.1.4.1 Pengertian Humas 24

2.1.4.2 Fungsi Humas 26

2.1.4.3 Proses Humas 27

2.1.4.4 Strategi Humas 28

2.1.4.5 Tujuan Humas 30

2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi 32

2.1.6 Tinjauaan Tentang *Corporate Social Responsibility* 33

2.1.6.1 Pengertian *Corporate Social Responsibility* 33

2.1.6.2 Prinsip - Prinsip *Corporate Social Responsibility* 34

2.1.6.3 Model *Corporate Social Responsibility* 35

2.2 Kerangka Pemikiran 36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 42

3.2 Informan Penelitian 43

3.2.1 Informan Pendukung 45

3.3 Teknik Pengumpulan Data 46

3.3.1 Studi Pustaka..... 47

3.3.2 Studi Lapangan 48

3.4 Uji Keabsahan Data 50

3.5 Teknik Analisa Data 52

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 56

3.6.1 Lokasi Penelitian..... 56

3.6.2 Waktu Penelitian..... 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 59

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 64

4.1.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia 64

4.1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia 70

4.1.1.3 Logo dan Arti Logo PT. Kereta Api Indonesia 71

4.1.1.4 Sejarah Unit Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon 72

4.1.1.5 Strukrur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia..... 72

4.1.1.6 *Job Description* Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon... 75

4.1.2 Deskripsi Indentitas Informan 78

4.1.2.1 Informan Peneliti 78

4.1.2.2 Informan Pendukung 81

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian..... 84

4.1.3.1 Pengumpulan data (*fact finding*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 86

4.1.3.2 Perencanaan (*planning*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 88

4.1.3.3 Pelaksanaan (*communicating*) program yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu..... 92

4.1.3.4 Evaluasi (*evaluating*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu..... 97

4.1.3.4 Strategi yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 101

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 102

4.2.1 Pengumpulan data (*fact finding*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 106

4.2.2 Perencanaan (*planning*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 107

4.2.3 Pelaksanaan (*communicating*) program yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 109

4.2.4 Evaluasi (*evaluating*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate Social Responsibility* dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 111

4.2.5 Strategi yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia Daop 3 Cirebon melalui Program *Corporate*

Social Responsibility dalam Mengantisipasi Aksi Pelemparan Batu 113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 114

5.2 Saran 116

5.2.1 Saran Untuk Masyarakat 117

5.2.2 Saran Untuk PT. Kereta Api Indonesia 117

5.2.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 118

DAFTAR PUSTAKA 119

LAMPIRAN 122

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 177

DAFTAR TABEL

Hal.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15

Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 45

Tabel 3.2 Informan Pendukung Penelitian..... 46

Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian 56

Tabel 4.1 Tabel Wawancara dengan Informan 60

Tabel 4.1 Tabel Hasil Penelitian 104

DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 1.1 Gangguan Kamtib 2

Gambar 2.1 Alur Model Kerangka Pemikiran 41

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (*Interactive Model*)..... 53

Gambar 4.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia..... 71

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia..... 73

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Humas PT. KAI Daop 3 Cirebon..... 74

Gambar 4.4 Informan 1: Eko S. Mulyanto..... 78

Gambar 4.5 Informan 2: Jamaludin 79

Gambar 4.6 Informan 3: Nanang Ariyanto 80

Gambar 4.7 Informan Pendukung 1:Didi Mahmudi 82

Gambar 4.8 Informan Pendukung 2:Rifki Aditya..... 83

LAMPIRAN

Hal.

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian di Perusahaan 122

Lampiran 2 : Surat Balasan Permohonan Penelitian 123

Lampiran 3 : Persetujuan Pembimbing 124

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Pembimbing Sidang UP 125

Lampiran 5 : Surat Pengajuan Sidang UP 126

Lampiran 6 : Lembar Revisi UP 127

Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Sidang Sarjana dari Pembimbing 128

Lampiran 8 : Surat Pengajuan Sidang Sarjana 129

Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan 130

Lampiran 10 : Lembar Revisi Skripsi 131

Lampiran 11 : Pedoman Observasi 132

Lampiran 12 : Hasil Observasi 134

Lampiran 13 : Pedoman Wawancara 137

Lampiran 14 : Transkrip Wawancara 143

Lampiran 15 : Lembar Identitas Informan 166

Lampiran 16 : Dokumentasi 171