DAFTAR ISI

Hal

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

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

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

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **xi**

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

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

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

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 10

1.2.1 Pertanyaan Makro 10

1.2.2 Pertanyaan Mikro 10

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.31. 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 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 14

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 14

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 16

2.1.2.1 Pengertian komunikasi 16

2.1.2.2 Proses Komunikasi 18

2.1.2.3 Unsur - Unsur Komunikasi..... 20

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi..... 22

2.1.2.5 Tujuan Komunikasi 24

2.1.2.6 Bentuk Komunikasi 25

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisai 27

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 27

2.1.3.1 Tujuan Komunikasi Organisasi 30

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi..... 30

2.1.4 Tinjauan Tentang *Public Relations*..... 32

2.1.4.1 Definisi *Public Relations*..... 32

2.1.4.2 Fungsi *Public Relations*..... 40

2.1.4.3 Tujuan *Public Relations* 47

2.1.4.4 Peranan *Public Relations*..... 48

2.1.4.5 Ruang Lingkup *Public Relations* 51

2.1.4.6 Kegiatan *Public Relations* 52

2.1.5 Tinjauan Aktivitas *Public Relations* 53

2.1.6 Tinjauan Citra Perusahaan 56
2.1.6.1 Definisi Citra Perusahaan 56
2.1.6.2 Jenis – jenis Citra 57
2.1.6.3 Proses Pembentukan Citra 60
2.1.7 Hari Peduli Sampah 62
2.2 Kerangka Pemikiran 63
BAB III METODE PENELITIAN 69
3.1. Desain Penelitian 69
3.2 Informan Penelitian 70
3.3 Teknik Pengumpulan Data 75
3.3.1 Studi Pustaka 75
3.3.2 Studi Lapangan 76
3.4 Uji Keabsahan Data 79
3.5 Teknik Analisis Data 81
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 84
3.6.1 Lokasi Penelitian 84
3.6.2 Waktu Penelitian 84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 86
4.1. Hasil Penelitian 86
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 90
4.1.1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) 90
4.1.1.2 Logo dan Arti Logo PT Pos Indonesia (Persero) .. 97
4.1.1.3 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) 100

4.1.1.3.1 Visi..... 100
4.1.1.3.2 Misi..... 100
4.1.1.3.3 Tujuan..... 101
4.1.1.4 Sejarah *Public Relations* PT. Pos Indonesia (Persero)..... 101
4.1.2 Profil Informan 118
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian..... 124
4.1.3.1 Pencarian Fakta oleh *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan 126
4.1.3.2 Perencanaan yang Dilakukan *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan 132
4.1.3.3 Komunikasi yang Dilakukan *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan 140
4.1.3.4 Evaluasi oleh *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan 144

4.2. Pembahasan Penelitian..... 154
4.2.1 Pencarian Fakta oleh *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan..... 156
4.2.2 Perencanaan yang Dilakukan *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan..... 159
4.2.3 Komunikasi yang Dilakukan *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan..... 162
4.2.4 Evaluasi oleh *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional dalam Meningkatkan Citra Perusahaan..... 165
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 171
5.1. Kesimpulan 171
5.2 Saran 174
5.2.1 Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) 174
5.2.2 Bagi Peneliti..... 175
DAFTAR PUSTAKA..... 176
LAMPIRAN-LAMPIRAN 178
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 234

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ……... 15

Tabel 3.2 Data Informan Penelitian …… 72

Tabel 3.3 Data Informan Pendukung ……... 73

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian ……. 85

Tabel 4.5 Waktu Wawancara dengan Informan Kunci dan Informan Pendukung …....……. 88

Tabel 4.6 Model Aktivitas *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) "Memperingati Hari Peduli Sampah Nasional" dalam Meningkatkan Citra Perusahaan ……...……. 169

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 2.1 Aktivitas *Public Relations* …… 66

Gambar 2.2 Model Alur Kerangka Pemikiran …….. 68

Gambar 3.3 Komponen – komponen Analisis Data : Model Kualitatif 82

Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) 96

Gambar 4.5 Logo Pos Indonesia Lama ……..... 97

Gambar 4.6 Logo Pos Indonesia Baru ……..... 99

Gambar 4.7 Struktur Organisasi *Public Relations* PT. Pos Indonesia (Persero) 112

Gambar 4.8 Bapak Riyan Hardiyana ……..... 118

Gambar 4.9 Bapak MR Ferry HS ……..... 120

Gambar 4.10 Bapak Asep Ma'mun ……..... 121

Gambar 4.11 Nurulloh Sabila Rosyad ……..... 122

Gambar 4.12 Ikhwan Hidayatulloh ……..... 123

Gambar 4.13 Model Pencarian Fakta ……..... 159

Gambar 4.14 Model Perencanaan ……..... 162

Gambar 4.15 Model Komunikasi ……..... 164

Gambar 4.16 Model Evaluasi ……..... 167

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Menjadi Pembimbing Skripsi 178

Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Pembimbing Untuk Mengikuti Sidang Sarjana 179

Lampiran 3 : Pengajuan Pedaftaran Ujian Sidang Sarjana 180

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan 181

Lampiran 5 : Lembar Revisi Skripsi 182

Lampiran 6 : Surat Permohonan Penelitian 183

Lampiran 7 : Surat Balasan Penelitian Dari *Public Relations* PT Pos Indonesia (Persero) 184

Lampiran 8 : Pedoman Wawancara 185

Lampiran 9 : Lembar Identitas Informan 190

Lampiran 10 : Transkrip Wawancara 195

Lampiran 11 : Pedoman Observasi 217

Lampiran 12 : Transkrip Observasi dan Hasil 218

Lampiran 13 : Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 221

Lampiran 14 : Foto Kegiatan Hari Peduli Sampah Nasional dan Foto bersama Informan 222

Lampiran 15 : Daftar Riwayat Hidup 235