# DAFTAR ISI

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

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

**ABSTRAK.....iii**

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

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

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

**DAFTAR TABEL.....xii**

**DAFTAR GAMBAR.....xiii**

**DAFTAR LAMPIRAN.....xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....8

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....9

1.3.1 Maksud Penelitian.....9

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 Kegunaan Penelitian.....11

1.4.1 Kegunaan Teoritis.....11

1.4.2 Kegunaan Praktis.....11

**BAB II TINJAUAN TERDAHULU, TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Tinjauan Terdahulu.....13

2.2 Tinjauan Pustaka.....15

2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi.....15

2.2.2 Tinjauan Tentang Proses Humas.....27

2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....29

2.2.4 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat.....39

2.2.5 Tinjauan Tentang *Corporate Social Responsibility*.....45

2.2.6 Tinjauan Tentang Kegiatan.....47

2.2.7 Tinjauan Tentang Proses.....48

2.2 Kerangka Pemikiran.....51

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....56

3.1.1 Desain Penelitian.....58

3.2 Teknik Pengumpulan Data.....60

3.2.1 Studi Lapangan.....60

3.2.2 Studi Pustaka.....63

3.3 Teknik Penentuan Informan.....64

3.4 Uji Keabsahan Data.....68

3.5 Teknik Analisa Data.....69

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....72

3.6.1 Lokasi Penelitian.....72

3.6.2 Waktu Penelitian.....72

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....74

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....76

4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Kunci dan Informan Pendukung.....86

4.1.3 Hasil Penelitian.....94

4.2 Pembahasan.....113

4.2.1 Pengumpulan Fakta Humas.....114

4.2.2 Penetapan Masalah Humas.....119

4.2.3 Perencanaan Kegiatan Humas.....123

4.2.4 Aksi dan Komunikasi Humas.....129

4.2.5 Evaluasi Humas.....134

4.2.6 Proses Humas.....138

**BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan.....142

5.2 Saran.....145

**DAFTAR PUSTAKA.....xv**

**LAMPIRAN.....xvii**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....xviii**

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... 13

Tabel 3.1 Data Penentuan Informan..... 66

Tabel 3.2 Waktu Penelitian ..... 73

Tabel 4.1 Informan Utama.....86

Tabel 4.2 Informan Pendukung.....86

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Unsur-Unsur Komunikasi ..... 22

Gambar 2.2 Model Alur Kerangka Pemikiran ..... 54

Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif ..... 70

Gambar 4.1 Logo PT Indonesia *Comnets Plus* ..... 78

Gambar 4.2 Struktur Perusahaan PT Indonesia Comnets Plus ..... 81

Gambar 4.3 Informan Utama ..... 87

Gambar 4.4 Informan Utama ..... 89

Gambar 4.4 Informan Pendukung ..... 91

Gambar 4.5 Informan Pendukung ..... 92

Gambar 4.6 Model Pengumpulan Fakta ..... 118

Gambar 4.7 Model Penetapan Masalah ..... 122

Gambar 4.8 Model Perencanaan Kegiatan ..... 128

Gambar 4.9 Model Aksi Dan Komunikasi ..... 133

Gambar 4.10 Model Evaluasi ..... 137

Gambar 4.11 Model Proses Humas ..... 141

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian ..... 147

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan ..... 148

Lampiran 3 Surat Persetujuan Pembimbing.....149

Lampiran 4 Lembar Revisi SUP ..... 150

Lampiran 5 Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti Sidang Sarjana..... 151

Lampiran 6 Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang Sarjana ..... 152

Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan ..... 153

Lampiran 8 Pedoman Identitas Informan.....154

Lampiran 9 Lembar Identitas Informan Utama.....155

Lampiran 10 Lembar Identitas Informan Pendukung.....157

Lampiran 11 Pedoman Observasi ..... 159

Lampiran 12 Hasil Observasi.....161

Lampiran 13 Pedoman Wawancara Informan Utama.....166

Lampiran 14 Pedoman Wawancara Informan Pendukung.....169

Lampiran 15 Hasil Wawancara Informan Utama.....171

Lampiran 16 Hasil Wawancara Informan Pendukung.....179

Dokumentasi.....185