# DAFTAR ISI

**Halaman**

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

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

**LEMBAR PERSEMBAHAN ..... iii**

**ABSTRAK ..... iv**

***ABSTRACT* .....v**

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

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

**DAFTAR TABEL.....xv**

**DAFTAR GAMBAR ..... xvi**

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

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Rumusan Masalah.....9

1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....9

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....10

1.3.1 Maksud Penelitian.....10

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 Kegunaan Penelitian .....11

1.4.1 Kegunaan Teoritis .....11

1.4.2 Kegunaan Praktis.....11

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti .....11

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas .....11

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Perusahaan .....12

1.4.2.4 Kegunaan Bagi Masyarakat .....12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Tinjauan Pustaka .....13

2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu .....13

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Dan Komunikasi Organisasi .....21

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi .....21

2.1.2.2 Proses Komunikasi .....22

2.1.2.3 Definisi Komunikasi Organisasi .....23

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi Organisasi .....24

2.1.2.5 Tujuan Komunikasi Organisasi .....26

2.1.2.6 Arah Aliran Komunikasi Organisasi .....27

2.1.3 Tinjauan Tentang Strategi .....31

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Humas .....34

2.1.4.1 Perencanaan Dalam Strategi Humas .....35

2.1.4.2 Evaluasi dari penerapan perencaanaan Strategi Humas .....37

2.1.5 Tinjauan Tentang Sosialisasi .....37

2.1.6 Tinjauan Tiket .....41

2.1.8 Tinjauan Tentang E-Kiosk .....43

2.2 Kerangka Pemikiran .....44

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....49

3.2 Informan Penelitian.....50

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....52

3.3.1 Studi Pustaka.....53

3.3.1.1 Studi Literature.....53

3.3.1.2 Penelusuran Data Online .....54

3.3.2 Studi Lapangan.....54

3.3.2.1 Observasi.....54

3.3.2.2 Wawancara .....55

3.3.2.3 Dokumentasi.....56

3.4 Uji Keabsahan Data .....56

3.5 Teknik Analisa Data.....58

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....61

3.6.1 Lokasi Penelitian.....61

3.6.2 Waktu Penelitian .....61

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....63

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....66

4.1.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....66

4.1.1.2 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....73

4.1.1.3 Logo dan Arti lambang PT.Kereta Api Indonesia (Persero)...74

4.1.1.4 Budaya Perusahaan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) .....75

4.1.1.5 Sejarah Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung.....78
4.1.1.6 Struktur Perusahaan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung .....78
4.1.1.7 *Job Description* .....81
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian .....81
4.1.2.1 Informan kunci .....81
4.1.2.2 Informan Pendukung .....86
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian .....88
4.1.3.1 Humas Melihat Permasalahan Awal Dari Strategi Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan E-Kiosk .....90
4.1.3.2 Melihat Program E-Kiosk dari Strategi Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung dalam mensosialisasikan E-Kiosk.....100
4.1.3.3 Aksi Yang dilakukan Dalam Strategi Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung dalam mensosialisasikan E-Kiosk.....111
4.1.3.4 Mengevaluasi Program Dari Strategi Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung .....121
4.2 Pembahasan.....132

**BAB V KESIMPULAN & SARAN**

5.1 Kesimpulan .....142

5.2 Saran .....145

5.2.1 Saran Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung....145

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....146

**DAFTAR PUSTAKA.....147**

**LAMPIRAN.....149**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....162**