DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

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

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah.....7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.5 Kerangka Pemikiran 10

1.5.1 Kerangka Teoritis 10

1.5.2 Kerangka Konseptual.....15
1.6 Pertanyaan Penelitian 18
1.7 Subyek Penelitian dan Informan.....20
1.7.1 Subyek Penelitian 21
1.7.2 Informan 21
1.8 Metode Penelitian 21
1.9 Teknik Pengumpulan Data 22
1.10 Teknik Analisis Data 23
1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian.....25
1.11.1 Lokasi Penelitian.....25
1.11.2 Waktu Penelitian.....25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....27
2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 27
2.1.1 Definisi Komunikasi.....27
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi.....28
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....30
2.1.4 Tujuan Komunikasi.....31
2.2 Tinjauan Tentang *Human Resource and General Affairs* 32
2.2.1 Pengertian *Human Resource and General Affairs* 32
2.3 Tinjauan Tentang Strategi.....33
2.3.1 Pengertian Strateg Komunikasi 34
2.4 Tinjauan Tentang Program *Care To Customer* 39

BAB III OBJEK PENELITIAN 42

3.1 Sekilas Sejarah PT.Gramedia Printing Unit Bandung.....42

3.2 Sejarah PT.Gramedia Printing Unit Bandung 46

3.3 Visi dan Misi 47

3.3.1 Visi Perusahaan.....47

3.3.2 Misi Perusahaan.....48

3.4 Struktur Organisasi PT.Gramedia Printing Unit Bandung 49

3.5 Sarah Divisi *Human Resource and General Affairs* 51

3.5.1 Divisi *Human Resource and General Affairs*.....52

3.5.2 Struktur Divisi *Human Resource and General Affairs* 53

3.6 *Job Descriptions* PT.Gramedia Printing Unit Bandung.....54

3.7 Sarana dan Prasarana 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....62

4.1 Analisis Hasil Penelitian.....62

4.1.1 Analisis Informan 62

4.1.2 Analisis Deskriptif 63

4.2.1 .1 Tujuan *Human Resource and General Affairs* 63

4.2.1 .2 Rencana *Human Resource and General Affair* 65

4.2.1.3 Kegiatan *Human Resource and General Affairs* 67

4.2.1.4 Pesan *Human Resource and General Affairs* 69

4.2.1.5 Media *Human Resource and General Affairs* 70

4.2.1.6 Strategi *Human Resource and General Affairs* PT.Gramedia Printing Bandung Jawa Barat.....71

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 72

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 80

5.2 Saran-saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP