DAFTAR ISI

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

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

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

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

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

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 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 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

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 11

1.4.2.4 Kegunaan Bagi Masyarakat.....12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....13

2.1 Tinjauan Pustaka.....13

2.1.1 Tinjauan Terdahulu.....13

2.1.2 Tinjauan Pustaka.....15

2.1.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 15

2.1.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 21

2.1.2.3 Tinjauan Tentang Humas.....28

2.1.2.4 Tinjauan Tentang Implementasi 36

2.1.2.5 Tinjauan tentang Keterbukaan Informasi Publik.....38

2.1.2.6 Tinjauan Tentang *Good Corporate Govermance*.....43

2.2 Kerangka Pemikiran.....49

BAB III METODE PENELITIAN 55

3.1 Desain Penelitian 55

3.2 Informan Penelitian.....56

3.2.1 Informan Kunci 56

3.2.2 Informan Pendukung 57

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....58

3.3.1 Studi Pustaka.....58

3.3.1.1 Studi Literatur.....59
3.3.1.2 Internet Searching.....59
3.3.1.3 Skripsi Peneliti Terdahulu.....60
3.3.2 Studi Lapangan.....60
3.3.2.1 Observasi Non Partisipan.....60
3.3.2.2 Wawancara Mendalam.....61
3.3.2.3 Dokumentasi.....62
3.4 Uji keabsahan data.....63
3.5 Teknik Alanalisa Data.....64
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....67
3.6.1 Lokasi Penelitian.....67
3.6.2 Waktu Penelitian.....67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....69
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....71
4.1.1.1 Sejarah Perkeretaapian.....71
4.1.1.2 Visi dan Misi.....79
4.1.1.3 Logo PT. Kereta Api Indonesia.....79
4.1.1.4 Budaya Perusahaan.....80
4.1.1.5 Struktur Organisasi.....82
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan.....82
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian.....89

4.1.3.1 Penyebarluasan Informasi yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia 90

4.1.3.2 Pengendalian Informasi yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia 97

4.2 Pembahasan.....107

4.2.1 Penyebaran Informasi yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia dalam pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* ..108

4.2.2 Pengendalian Informasi yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia dalam pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance*.....115

4.2.3 Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Melaksanakan Prinsip *Good Corporate Governance* 120

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 125

5.2 Saran 127

DAFTAR PUSTAKA.....129

LAMPIRAN.....131

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 188

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Terdahulu 13

Tabel 3.1 Informan Kunci 57

Tabel 3.2 Informan Pendukung 58

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 68

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Kunci 70

Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan Pendukung 70

Tabel 4.3 Ringkasan Sejarah Perusahaan Perkeretaapian Indonesia 78

Tabel 4.4 Data Informan penelitian kunci 83

Tabel 4.5 Data informan penelitian pendukung 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 53

Gambar 3.1 Analisa Data oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono.....65

Gambar 4.1 Logo Perusahaan 79

Gambar 4.2 Budaya Perusahaan.....80

Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) 80

Gambar 4.4 Peneliti Bersama Informan Kunci R. Teja Wulan.....84

Gambar 4.5 Peneliti Bersama Informan Kunci Fahrur Riza Aulia Rahman 85

Gambar 4.6 Peneliti Bersama Informan Pendukung 86

Gambar 4.7 Peneliti Bersama Informan Pendukung 87

Gambar 4.8 Peneliti Bersama Informan Pendukung 88

Gambar 4.9 Model Penyebaran Informasi Publik yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia 114

Gambar 4.10 Model Pengendalian Informasi Publik yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia 120

Gambar 4.11 Model Implementasi Keterbukaan Informasi Publik.....124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian 131

Lampiran 2. Surat Balasan Perusahaan 132

Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan 133

Lampiran 4. Surat Rekomendasi Mengikuti SUP 134

Lampiran 5. Surat Pengajuan Pendaftaran SUP 135

Lampiran 6. Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian 136

Lampiran 7. Lembar Revisi Sidang Skripsi 137

Lampiran 8. Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti Sidang Skripsi 138

Lampiran 9. Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang 139

Lampiran 10. Pedoman Observasi 140

Lampiran 11. Pedoman Wawancara 142

Lampiran 12. Hasil Observasi 145

Lampiran 13. Transkrip Wawancara 147

Lampiran 14. Dokumentasi Peneliti 183

Lampiran 15. Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 187