

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

PERSETUJUAN

PERNYATAAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

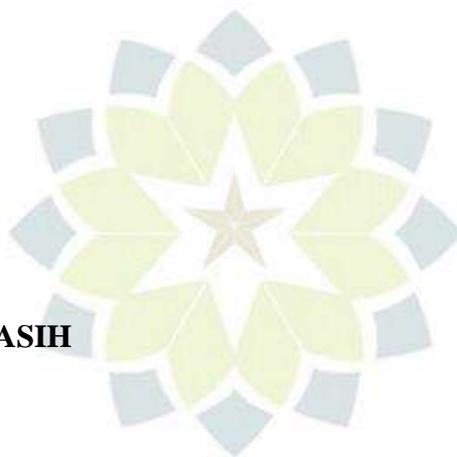
DAFTAR GAMBAR

LAMPIRAN

UCAPAN TERIMAKASIH

RIWAYAT HIDUP

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4. 1 Kegunaan Keilmuan	6
1.4. 2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Landasan Pemikiran	8
1.5.1 . Penelitian Terdahulu	8
1.5.2 . Landasan Teoritis.....	11
1.5.3 . Kerangka Konseptual	13
1.5.3.1 Humas.....	13
1.5.3.2 Strategi Humas.....	16
1.5.3.3 Sosialisasi	16



uin
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.5.3.4 E-Toll Card	17
1.6 Langkah-Langkah Penelitian	19
1.6.1 Lokasi Penelitian	19
1.6.2 Paradigma Dan Pendekatan	19
1.6.3 Metode Penelitian.....	21
1.6.4 Jenis Dan Sumber Data.....	21
1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian	22
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
1.6.7 Teknik Analisis Data	24
1.6.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	25
1.6.9 Jadwal Penelitian	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	28
2.1 Kajian Konseptual.....	28
2.1.1 Public Relations	28
2.1.1.1 Definisi Public Relations	28
2.1.1.2 Fungsi Praktisi Humas.....	30
2.1.1.3 Peran Praktisi Humas	32
2.1.1.4 Tujuan Humas.....	34
2.1.2 Strategi Humas	36
2.1.2.1 Strategi Komunikasi Humas	37
2.1.2.2 Strategi Operasional Humas.....	42
2.1.3 Sosialisasi.....	44
2.1.3.1 Proses Pelaksanaan Sosialisasi.....	46
2.1.4 Teori Manajemen Hubungan.....	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
3.1 Gambaran Umum	50
3.1.1 Sejarah PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.....	51
3.1.2 Penghargaan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk	58
3.1.3 Visi dan Misi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk	68

3.1.4	Tata Nilai dan Arti Tata Nilai PT. Jasa Marga (Persero) Tbk	68
3.1.5	Struktur Organisasi	70
3.1.6	Program E-Toll Card	70
3.2	Profil Informan	71
3.3	Hasil Temuan Penelitian	72
3.3.1	Pengelolaan Media yang dilakukan Humas PT. Jasa Marga dalam Mensosialisasikan E-Toll Card	72
3.3.1.1	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Elektronik Televisi	74
3.3.1.2	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Elektronik Radio	77
3.3.1.3	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Cetak Surat Kabar	79
3.3.1.4	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Instagram	80
3.3.1.5	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Website PT. Jasa Marga.....	82
3.3.2	Pengolahan pesan yang dilakukan Humas PT. Jasa Marga dalam Mensosialisasikan E-Toll Card	83
3.3.3	Aktivitas Sosialisasi Secara Langsung Dalam Mensosialisasikan Program E-Toll Card	86
3.3.3.1	Aktivitas Sosialisasi E-Toll Card Di Gerbang Tol	87
3.3.3.2	Aktivitas Sosialisasi Di Car Free Day Dago	88
3.3.3.3	Aktivitas Sosialisasi Secara Langsung Di Rest Area	89
3.4	Pembahasan	90
3.4.1	Pengelolaan Media yang dilakukan Humas PT. Jasa Marga dalam Mensosialisasikan E-Toll Card	91
3.4.1.1	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Elektronik Televisi	93
3.4.1.2	Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Elektronik Radio	94

3.4.1.3 Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Cetak Surat Kabar.....	96
3.4.1.4 Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Media Sosial Instagram	97
3.4.1.5 Mensosialisasikan Program E-Toll Card Melalui Website PT. Jasa Marga	98
3.4.2 Pengolahan pesan yang dilakukan Humas PT. Jasa Marga dalam Mensosialisasikan E-Toll Card	99
3.4.3 Aktivitas Sosialisasi Secara Langsung Dalam Mensosialisasikan Program E-Toll Card	101
3.4.3.1 Aktivitas Sosialisasi E-Toll Card Di Gerbang Tol.....	102
3.4.3.2 Aktivitas Sosialisasi Program E-Toll Card Di Car Free Day Dago.....	103
3.4.3.3 Aktivitas Sosialisasi E-Toll Card Di Rest Area	104
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	108
4.1 Simpulan	108
4.2 Saran.....	109