

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
RIWAYAT HIDUP .....	xvi
MOTTO HIDUP .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Secara Akademisi .....	7
1.4.2 Kegunaan Secara Praktis .....	8
1.5 Landasan Pemikiran .....	8
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	8
1.5.2 Tabel Penelitian Terdahulu .....	13
1.5.3 Landasan Teori .....	20
1.5.4 Kerangka Konseptual .....	21
1.6 Langkah-langkah Penelitian .....	25
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	25
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan .....	26
1.6.3 Metode Penelitian .....	26

1.6.4	Jenis dan Sumber Data .....	27
1.6.5	Penentuan Informan .....	28
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data .....	29
1.6.7	Teknik Analisi Data .....	30
1.6.8	Rencana Jadwal Penelitian .....	32
BAB II.....		34
TINJAUAN PUSTAKA .....		34
2.1	Pengertian Citra.....	34
2.1.1	Definisi Citra.....	34
2.1.2	Fungsi Citra.....	36
2.1.3	Manfaat Citra Untuk Perusahaan .....	37
2.2	Pengertian Manajemen Citra.....	39
2.3	Pengertian Komunikasi Lingkungan .....	40
2.3.1	Definisi Komunikasi Lingkungan.....	40
2.3.2	Fungsi Komunikasi Lingkungan .....	42
2.4	Pengertian <i>Public Relations</i> .....	43
2.4.1	Definisi <i>Public Relations</i> .....	43
2.4.2	Strategi <i>Public Relations</i> .....	45
2.4.3	Empat Tahapan Proses Strategi <i>Public Relations</i> .....	47
2.4.5	Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	50
2.5	<i>Public Relations Officer (PRO)</i> .....	52
2.6	Fasilitator Proses Pemecahan Masalah ( <i>Problem Solving Process Facilitator</i> ).....	53
2.7	<i>Corporate Social Responcibility ( CSR )</i> .....	54
BAB III .....		58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		58
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	58
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	58
3.1.2	Logo Perusahaan .....	60
3.1.3	Visi dan Misi .....	61

3.1.4	Struktur Organisasi.....	61
3.2	Profil Informan .....	62
3.3	Hasil Penelitian .....	63
3.3.1	Cara yang dilakukan Pihak Manajemen dalam Menjelaskan Permasalahan Tuduhan Masyarakat Kepada Perusahaan PT. Kahatex Sebagai Penyebab Banjir .....	64
3.3.1.1	Humas PT. Kahatex Memberikan Informasi Melalui Media Cetak Koran Sebagai Upaya Memberi Penjelasan Terhadap Masyarakat Kepada PT. Kahatex .....	65
3.3.1.2	Humas PT. Kahatex Memberikan Informasi Melalui Media Elektronik Sebagai Upaya Memberi Penjelasan Terhadap Masyarakat Kepada PT. Kahatex .....	70
3.3.1.3	Humas PT. Kahatex Memberikan Informasi Melalui Cara Bersosialisasi Langsung Sebagai Upaya Memberi Penjelasan Terhadap Masyarakat Kepada PT. Kahatex.....	73
3.3.2	Cara Pihak Humas Berkoordinasi Dengan Pihak Yang Berkaitan dalam Memberikan Klarifikasi Kepada Masyarakat Mengenai Banjir Rancaekek..	75
3.3.2.1	Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak PLN Mengenai Banjir Rancaekek .....	77
3.3.2.2	Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak Pertamina Mengenai Banjir Rancaekek .....	79
3.3.2.3	Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak BBWSC (Balai Besar Wilayah Sungai Citarum).....	82
3.3.3.3	Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak DPUPR (Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat).....	85
3.3.3	Cara Humas PT. Kahatex dalam Memberikan Bantuan Langsung Kepada Masyarakat Sekitar Perusahaan.....	87
3.3.3.1	Pihak Humas Memilih Sasaran Penentuan Bantuan .....	88
3.3.3.2	Pihak Humas Memberikan Bantuan Berupa Uang Tunai Secara Rutin .....	91
3.3.3.3	Pihak Humas Memberikan Bantuan Berupa Uang Tunai Secara Temporer .....	93

3.4 Pembahasan .....	94
3.4.1 Cara yang dilakukan Pihak Manajemen dalam Menjelaskan Permasalahan Tuduhan Masyarakat Kepada Perusahaan PT. Kahatex Sebagai Penyebab Banjir .....	96
3.4.1.1 Humas PT. Kahatex Memberikan Informasi Melalui Media Cetak Koran Sebagai Upaya Memberi Penjelasan Terhadap Masyarakat Kepada PT. Kahatex .....	97
3.4.1.2 Humas PT. Kahatex Memberikan Informasi Melalui Media Elektronik Sebagai Upaya Memberi Penjelasan Terhadap Masyarakat Kepada PT. Kahatex .....	99
3.4.1.3 Humas PT. Kahatex Memberikan Informasi Melalui Cara Bersosialisasi Sebagai Upaya Memberi Penjelasan Terhadap Masyarakat Kepada PT. Kahatex .....	100
3.4.2 Cara Pihak Humas Berkoordinasi Dengan Pihak Yang Berkaitan dalam Upaya Memberikan Klarifikasi Kepada Masyarakat Perihal Banjir Rancaekek. .....	102
3.4.2.1 Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak PLN Mengenai Banjir Rancaekek .....	103
3.4.2.2 Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak Pertamina Mengenai Banjir Rancaekek .....	104
3.4.2.3 Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak BBWSC (Balai Besar Wilayah Sungai Citarum).....	105
3.4.2.3 Pihak Humas Berkoordinasi Langsung Dengan Pihak DPUPR (Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat).....	106
3.4.3 Cara Humas PT. Kahatex dalam Memberikan Bantuan Langsung Kepada Masyarakat Sekitar Perusahaan.....	108
3.4.3.1 Pihak Humas Memilih Sasaran Penentuan Bantuan .....	109
3.4.3.2 Pihak Humas Memberikan Bantuan Berupa Uang Tunai Secara Rutin .....	110
3.4.3.3 Pihak Humas Memberikan Bantuan Berupa Uang Tunai Secara Temporer .....	112
BAB IV .....	114

SIMPULAN DAN SARAN .....	114
4.1 Simpulan.....	114
4.2 Saran .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	120
LAMPIRAN.....	123



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 1.2 Rencaan Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3.1 Struktur Organisasi .....	62
Tabel 3.2 Hasil Olahan Peneliti .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Perusahaan PT. Kahatex .....	58
Gambar 3.2 Logo Perusahaan .....	60
Gambar 3.3 Jabar Ekspres.....	70
Gambar 3.4 www.kaha.com .....	72
Gambar 3.5 Pikiran Rakyat (PR) .....	72
Gambar 3.6 detik.com .....	73

