

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
E. Landasan pemikiran.....	7
E.1 Penelitian Terdahulu .....	8
E.2 Landasan Teoritis .....	11
E.3 Landasan konseptual .....	13
F. Langkah-langkah Penelitian .....	15
F.1 Lokasi Penelitian.....	15
F.2 Paradigma Penelitian.....	15
F.3 Metode Penelitian.....	16
G. Jenis Data dan Sumber Data .....	17
G.1 Jenis Data.....	17
G.2 Sumber Data .....	17
H. Penentuan Informan.....	18
H.1 Informan .....	18
H.2 Teknik Penentuan Informan .....	18
I. Teknik Pengumpulan Data .....	19

I.1 Observasi Partisipatif Pasif .....	19
I.2 Wawancara Mendalam .....	20
I.3 Studi Dokumentasi .....	20
J. Teknik Analisis Data .....	22
J.1 Reduksi Data .....	22
J.2 Penyajian Data .....	22
J.3 Penarikan Kesimpulan .....	23
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA PENGELOLAAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MELALUI PENDEKATAN FOUR STEP PUBLIC REALTIONS DALAM PROGRAM PERMATA BRAVE.....</b>	<b>24</b>
A. Pengelolaan.....	24
A.1 Pengertian Pengelolaan.....	24
A.2 Jenis Pengelolaan.....	25
A.3 Sistem Pengelolaan.....	28
A.4 Model Pengelolaan .....	29
B. <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	31
B.1 Definisi <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	31
B.2 Jenis <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	33
B.3 Prinsip <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	34
B.4 Unsur Unsur <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	36
B.5 Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR).....	37
C. Manajemen <i>Public Relations</i> .....	43
C.1 Pengertian Manajemen <i>Public Relations</i> .....	43
A.2 Ruang Lingkup Manajemen <i>Public Relations</i> .....	45
C.3 Tahapan Manajemen <i>Public relations</i> .....	46
D. Konsep Four Step <i>Public Relations</i> .....	47
D.1 Perumusan masalah ( <i>defining problem</i> ) .....	47
D.2 Tahap Perencanaan ( <i>Planning</i> ).....	50
D.3 Tahap Aksi dan Komunikasi .....	55
D.4 Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ) .....	61
E. Program Permata BRAVE.....	66
E.1 Pengertian .....	66
E.2 Model .....	67

E.3 Jenis Program.....	67
<b>BAB III HASIL DAN PEM BAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	69
A.1. Profil PT Permata Bank Tbk.....	69
A.2 Logo PT Permata Bank Tbk. ....	70
A.4 Pilar Perusahaan Permata Bank Tbk.....	71
A.4 Struktur Direksi Perusahaan PT Permata Bank .....	72
A.5 Departemen <i>Corporate Social Responsibility</i> dalam Struktur Perusahaan PT Permata Bank Tbk. ....	74
B. Profil Informan .....	75
C. Hasil Temuan Penelitian.....	75
C.1 Perumusan masalah dalam program <i>corporate social responsibility</i> Permata BRAVE.....	77
C.2 Tahap Perencanaan <i>Corporate Social Responsibility</i> Program Permata BRAVE oleh Tim Permata Hati .....	84
C.3 Aksi dan Komunikasi (taking action and communicating) <i>Corporate social responsibility</i> (CSR) Program Permata BRAVE.....	98
C.4 Evaluasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Program Permata BRAVE.....	104
D. Pembahasan .....	105
D.1 Perumusan Masalah <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Permata Bank dalam Program Permata BRAVE .....	107
D.2 Perencanaan <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) Permata Bank dalam Program Permata BRAVE.....	113
D.3 Bertindak dan Berkomunikasi (taking action and communicating) <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam Program Permata BRAVE.....	120
D.4 Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ) <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam Program Permata BRAVE.....	124
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>129</b>
A. Simpulan.....	129
B. Saran .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Karakteristik Jenis-Jenis Media Massa .....	60
Tabel 3. 1 Daftar Informan .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Proses Kerja <i>Public Relations</i> .....	15
Gambar 3. 1	Logo Ban Permata.....	70
Gambar 3. 2.	Perumusan Masalah ( <i>defining problem</i> ) Dalam Program Permata BRAVE .....	83
Gambar 3. 3	Proses Perencanaan ( <i>planning</i> ) CSR Program Permata BRAVE .....	97
Gambar 3. 4	Pelaksanaan kegiatan pendidikan secara daring .....	100
Gambar 3. 5	Pelaksanaan Kegiatan Pembinaan UMKM.....	102
Gambar 3. 6	Proses Bertindak dan berkomunikasi dalam Program Permata BRAVE .....	103
Gambar 3. 7	Proses Evaluasi ( <i>evaluation</i> ) Program Permata BRAVE.....	105
Gambar 3. 8	Tahapan Pengelolaan <i>Corporate social Responsibility</i> (CSR) Program Permata BRAVE Dengan Pendekatan Four Step Public Relation.....	127



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung .....	133
Lampiran 2. Lembar Pemeriksaan Plagiarisme Skripsi .....	134
Lampiran 3. Screenshot Hasil Turnitin .....	135
Lampiran 4. Surat Permohonan Ijin Survey .....	136
Lampiran 5. Penerimaan penelitian di Permata Bank .....	137
Lampiran 6. Draf Wawancara .....	138
Lampiran 7. Bukti Wawancara .....	140

