

## 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>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xvi</b>
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	<b>18</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>19</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>20</b>
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	20
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	20
<b>1.5 Kajian Penelitian yang Relevan</b> .....	<b>20</b>
<b>1.6 Landasan Pemikiran</b> .....	<b>29</b>
1.6.1 Landasan Teoritis .....	29

1.6.2	Kerangka Konseptual .....	31
<b>1.7</b>	<b>Langkah-Langkah Penelitian.....</b>	<b>36</b>
1.7.1	Lokasi Penelitian .....	36
1.7.2	Paradigma dan Pendekatan.....	36
1.7.3	Metode Penelitian.....	37
1.7.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	38
1.7.5	Penentuan Informan.....	40
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data .....	41
1.7.7	Teknik Analisis Data .....	43
1.7.8	Teknik Keabsahan Data.....	44
1.7.9	Rencana Jadwal Penelitian .....	45
<b>BAB II</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>
<b>2.1</b>	<b>Manajemen <i>Public Relations</i> .....</b>	<b>48</b>
2.1.1	Definisi Manajemen <i>Public Relations</i> .....	48
2.1.2	Ruang Lingkup Manajemen <i>Public Relations</i> .....	49
2.1.3	Fungsi Manajemen <i>Public Relations</i> .....	49
<b>2.2</b>	<b>Media Internal .....</b>	<b>56</b>
2.2.1	Pengertian Media Internal .....	56
2.2.2	Penggunaan Media Internal.....	56
2.2.3	Fungsi Media Internal.....	57
2.2.4	Bentuk media internal.....	58

2.3	<b><i>Milis Broadcast</i></b> .....	59
2.4	<b>Hubungan Manajemen PR dengan Media Internal</b> .....	60
2.5	<b>Konsep POAC</b> .....	61
2.5.1	<i>Planning</i> .....	61
2.5.2	<i>Organizing</i> .....	62
2.5.3	<i>Actuating</i> .....	63
2.5.4	<i>Controlling</i> .....	64
2.5	<b>Hubungan Harmonis dalam Perusahaan</b> .....	65
<b>BAB III</b> .....		<b>68</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>68</b>
3.1	<b>Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero)</b> .....	<b>68</b>
3.1.1	Sejarah Umum PT. KAI.....	69
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	70
3.1.3	Slogan PT. KAI.....	71
3.1.4	Logo PT. KAI .....	72
3.1.5	Struktur Organisasi Humas PT.KAI (Persero).....	73
3.1.6	Tugas Pokok dan Fungsi Humas PT. KAI (persero).....	74
3.1.7	Profil <i>Milis Broadcast</i> .....	76
3.2	<b>Profil Informan</b> .....	<b>77</b>
3.3	<b>Hasil Temuan Penelitian</b> .....	<b>80</b>
3.3.1	Tahapan Perencanaan ( <i>Planning</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis Broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	80
3.3.2	Tahapan Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis Broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	93
3.3.3	Tahapan Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis Broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan	

Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	107
3.3.4 Tahapan Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis Broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	115
<b>3.4 Pembahasan.....</b>	<b>124</b>
3.4.1 Tahapan Perencanaan ( <i>Planning</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	124
3.4.2 Tahapan Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	127
3.4.3 Tahapan Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	130
3.4.4 Tahapan Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) pada Manajemen <i>Public Relations</i> Melalui Media Internal <i>Milis broadcast</i> dalam Menjalin Hubungan Harmonis dengan Karyawan Kantor Pusat PT. KAI (Persero) .....	133
<b>BAB IV.....</b>	<b>136</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>136</b>
<b>4.1 Simpulan .....</b>	<b>136</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>136</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>139</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>