

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
MOTO HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
D.1 Kegunaan Akademis	8
D.2 Kegunaan Praktis	9
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
F. Landasan Pemikiran	17
F.1 Landasan Teoritis	17

F.2 Kerangka Konseptual	19
G. Langkah-Langkah Penelitian.....	23
G.1 Lokasi Penelitian.....	23
G.2 Paradigma dan Pendekatan	23
G.3 Metode Penelitian	25
H. Jenis dan Sumber Data	26
H.1 Jenis Data.....	26
H.2 Sumber Data.....	27
I. Teknik Penentuan Informan.....	28
J. Teknik Pengumpulan Data.....	28
K. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	31
L. Teknik Analisis Data.....	32
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	34
A. <i>Public Relations</i>	34
1. Definisi <i>Public Relations</i>	34
2. Peran dan Tujuan <i>Public Relations</i>	35
B. Hubungan Internal.....	37
1. Ruang Lingkup Hubungan Internal.....	37
2. Jenis Komunikasi Hubungan Internal	41
C. <i>Corporate Culture</i>	45
1. Definisi <i>Corporate Culture</i>	45
2. FIRST & ASA sebagai Kegiatan <i>Cultural Employee Relations</i>	46
D. <i>Employee Relations</i>	52
1. Pengertian <i>Employee Relations</i>	52
2. Tujuan <i>Employee Relations</i>	54

3. Bentuk Kegiatan <i>Employee Relations</i>	55
4. <i>Employee Relations</i> dalam Lingkup Perusahaan	57
C. <i>Employee Engagement</i>	59
1. Keterlibatan Fisik (<i>physical engagement</i>).....	61
2. Keterlibatan kognitif (<i>cognitive engagement</i>).....	61
3. Keterlibatan emosional (<i>emotional engagement</i>).....	62
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
1. Sejarah PT. Astra International Tbk-TSO Auto2000.....	63
2. Profil Umum Auto2000 Cabang Cibiru	65
3. Visi, Misi, dan Tujuan Auto2000.....	67
A.4 Struktur Organisasi Auto2000 Cabang Cibiru.....	68
B. Profil Informan.....	70
C. Hasil Penelitian	73
1. Keterlibatan secara fisik (<i>Physical Engagement</i>) Karyawan Auto2000 Cabang Cibiru	80
2. Keterlibatan secara kognitif (<i>cognitive engagement</i>) karyawan Auto2000 Cibiru.....	86
3. Keterlibatan secara emosional (<i>emotional engagement</i>) karyawan Auto2000 Cibiru.....	94
D. Pembahasan.....	98
1. <i>Physical Engagement</i> (Fisik) Karyawan Auto2000 pada Kegiatan <i>Employee Relations</i> Melalui FIRST & ASA Commitment	99
2. <i>Cognitive Engagement</i> (Kognitif) Karyawan Auto2000 pasca Kegiatan <i>Employee Relations</i> Melalui FIRST & ASA Commitment	104

3. <i>Emotional Engagement</i> (Emosional) Karyawan Auto2000 pasca Kegiatan <i>Employee Relations</i> Melalui FIRST & ASA Commitment	108
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	112
A. Simpulan	112
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	122

