

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**MOTTO**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR ..... i**

**DAFTAR ISI ..... v**

**DAFTAR TABEL ..... x**

**DAFTAR GAMBAR ..... xi**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xii**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Perumusan dan Identifikasi Masalah ..... 7

    1.2.1 Perumusan Masalah ..... 7

    1.2.2 Identifikasi Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 9

    1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 9

    1.4.2 Manfaat Praktis ..... 9

1.5 Ruang Lingkup dan Pengertian Istilah..... 10

1.5.1 Ruang Lingkup .....	10
1.5.2 Pengertian Istilah .....	11
1.6 Kerangka Pemikiran .....	12
1.7 Metodologi Penelitian .....	17
1.7.1 Jenis Penelitian .....	18
1.7.2 Populasi dan Sampel .....	19
1.7.2.1 Populasi .....	19
1.7.2.2 Sampel .....	19
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data .....	20
 <b>BAB II TINJAUAN TEORETIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	22
2.1.1 Kegiatan <i>Sharing Session Broadband dan Digital Lifestyle</i> Telkomsel .....	22
2.1.2 Penggunaan Intranet Dalam Memenuhi Kebutuhan Kognitif Karyawan .....	23
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	27
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	27
2.2.2 Proses Komunikasi .....	28
2.3 Tinjauan Tentang Organisasi .....	29
2.3.1 Pengertian Organisasi .....	29
2.3.2 Fungsi Organisasi .....	30
2.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....	31
2.4.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	31
2.4.2 Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal .....	32

2.4.2.1 Komunikasi Internal .....	32
2.4.2.2 Komunikasi Eksternal.....	35
2.5 Tinjauan Tentang Public Relations .....	36
2.5.1 Pengertian Public Relations .....	36
2.5.2 Hubungan Internal dan Eksternal Public Relations .....	37
2.5.3 Proses Operasional Public Relations .....	39
2.6 Model Komunikasi Public Relations .....	40
2.6.1 Model Agen Pemberitaan ( <i>Press Agency</i> ) .....	41
2.6.2 Model Informasi Publik ( <i>Public Information</i> ) .....	42
2.6.3 Model Asimetris Dua Arah ( <i>Two Ways Asymmetric</i> ) .....	43
2.6.4 Model Simetris Dua Arah ( <i>Two Ways Symetric</i> ) .....	44
 <b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	46
3.1.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	46
3.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten...	48
3.1.2.1 Visi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.....	48
3.1.2.2 Misi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.....	50
3.1.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	51
3.1.4 Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.....	53
3.1.4.1 Visi dan Misi Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	53
3.1.4.2 Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	54

3.1.4.2.1 Kegiatan Internal Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	54
3.1.4.2.2 Kegiatan Eksternal Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	55
3.1.4.3 Struktur Organisasi Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten .....	57
3.2 Metodologi Penelitian .....	57
3.2.1 Metode Penelitian .....	57
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	59
3.2.2.1 Populasi .....	59
3.2.2.2 Sampel .....	59
3.2.3 Operasional Variabel .....	60
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.2.5 Teknik Analisis Data .....	63
3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	64

## **BAB VI ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Deskriptif Data Responden .....	66
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	68
4.2.1 Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Mengelola Komunikasi Internal Dilihat dari Model Agen Pemberitaan ( <i>Press Agency</i> ) .....	70
4.2.2 Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Mengelola Komunikasi Internal Dilihat dari Model Informasi Publik ( <i>Public Information</i> ) .....	75
4.2.3 Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Mengelola Komunikasi Internal Dilihat dari Model Asimetris	

Dua Arah ( <i>Two Ways Asymmetric</i> ).....	79
4.2.4 Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Mengelola Komunikasi Internal Dilihat dari Simetris Dua Arah ( <i>Two Ways Symetric</i> ).....	82
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	90
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>98</b>

