

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Akademis.....	10
1.4.3. Manfaat Praktis	10
1.5. Kerangka Pemikiran dan Teori.....	11
1.5.1. Peranan Humas (<i>Public Relations</i>).....	11

1.5.1.1. Peranan Humas menurut Scott M. Cutlip dan Glen M. Broom	11
1.5.1.2. Peranan Humas menurut Dozier & Broom.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Definisi Humas	19
2.2. Karakteristik Humas	23
2.2.1. Adanya Upaya Komunikasi yang Bersifat Dua Arah.....	24
2.2.2. Sifatnya yang Terencana	25
2.2.3. Berorientasi pada Organisasi/Lembaga.....	26
2.2.4. Sasarannya adalah Publik.....	27
2.3. Tujuan Humas	28
2.4. Fungsi Humas	30
2.5. Tugas Humas	31
2.6. Kedudukan Humas dalam Organisasi	33
2.7. Aktivitas Humas	35
2.8. Proses Humas	36
2.9. Penelitian Sebelumnya	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian	44
3.2. Objek Penelitian	45
3.3. Pendekatan Penelitian.....	45
3.4. Sumber Data	45

3.4.1. Data Primer	45
3.4.2. Data Sekunder	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1. Wawancara Mendalam (<i>Indepth Interview</i>)	46
3.5.2. Observasi	46
3.5.3. Dokumentasi	47
3.6. Teknik Analisis Data	47
3.6.1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	49
3.6.2. Penyajian Data (<i>Display</i>)	50
3.6.3. Verifikasi Data (<i>Conclusions Drowing/Verifying</i>)	51
3.7. Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Gambaran Objek Penelitian.....	55
4.1.1. Sejarah Singkat PT PLN (Persero).....	55
4.1.2. Visi dan Misi PT PLN (Persero)	56
4.2.1.1. Visi PT PLN (Persero).....	56
4.2.1.2. Misi PT PLN (Persero)	57
4.1.3. Motto PT PLN (Persero)	57
4.1.4. Tujuan PT PLN (Persero).....	57
4.1.5. Logo PT PLN (Persero).....	58
4.1.6. Arti Logo PT PLN (Persero)	58
4.1.7. PT PLN (Persero) Area Yogyakarta.....	60

4.1.7.1. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	63
4.1.7.2. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Area dan Asman PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	65
4.1.7.3. Produk dan Layanan	67
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.2.1. Peran Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta	69
4.2.2. Peran Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta dalam Menangani Kasus Penipuan yang Mengatasnamakan PLN.....	72
4.2.3. Pendapat Masyarakat Mengenai Kasus Tindakan Penipuan yang Mengatasnamakan PLN.....	95
4.3. Pembahasan	98
4.3.1. Peran Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta sebagai Penasehat Ahli	99
4.3.2. Peran Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta sebagai Fasilitator Komunikasi	101
4.3.3. Peran Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah.....	103
4.3.4. Peran Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta sebagai Teknisi Komunikasi.....	105

BAB V PENUTUP	108
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN