

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Hasil Penelitian terdahulu	4
F. Definisi Konsep	8
G. Kerangka Pikir Penelitian	14
H. Metode Penelitian	17
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	17
2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian	18
3. Teknik Pengumpulan data	21
4. Sumber Data	22
5. Tahap-tahap Penelitian	23

	6. Teknik Analisis Data.....	25
	7. Teknik pemeriksaan Keabsahan Data.....	26
	I. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II	: KERANGKA TEORETIS.....	29
	A. Kajian Pustaka.....	29
	1. PR (<i>Public Relations</i>).....	29
	a. Pengertian <i>Public Relations</i>	29
	b. Peran <i>Public Relations</i>	33
	c. Fungsi <i>Public Relations</i>	35
	d. Tujutn <i>Public Relations</i>	40
	2. CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>).....	41
	a. Pengertian CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>).....	41
	b. Fungsi CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>)... ..	44
	c. Peran CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>)	45
	B. Kajian Teori.....	46
	1. Teori jaringan.....	46
	2. Teori Sistem.....	50
	3. Teori tanggung Jawab Sosial.....	52
BAB III	: PENYAJIAN DATA.....	58
	A. Deskripsi Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian.....	58
	1. Deskripsi Subyek Penelitian.....	58
	2. Deskripsi Obyek Penelitian.....	60
	B. Deskripsi DataPenelitian	61
	1. Profil PT.Telkom Kantor Pusat Divisi Regional-V ...	61
	a. Latar Belakang PT. Telkom.....	61
	b. Visi PT. Telkom.....	64
	c. Misi PT. Telkom.....	65
	d. Tujuan PT. Telkom.....	66
	e. Inisiatif Strategis PT. Telkom.....	66

f.	Struktur Organisasi PT. Telkom Kantor Pusat Divisi Regional-V	67
g.	Produk Layanan PT. Telkom.....	67
2.	Profil Humas PT. Telkom Kantor Pusat Divisi Regional-V Surabaya.....	75
a.	Latar Belakang.....	75
b.	Visi dan Misi Humas PT. Telkom.....	76
c.	Struktur Organisasi Humas PT. Telkom.....	76
d.	Programkerja Humas PT. Telkom.....	77
3.	Profil <i>Community Development Center</i> (CDC) PT. Telkom Kantor Pusat Divisi Regional-V Surabaya.....	78
a.	Latar Belakang.....	78
b.	Tujuan <i>Community Development Center</i> (CDC) PT. Telkom.....	81
c.	Visi,Misi, dan Strategi <i>Community Development Center</i> (CDC).....	82
d.	Struktur Organisasi <i>Community Development Center</i> (CDC).....	82
e.	Bidang Kerja <i>Community Development Center (CDC)</i>	83
C.	Deskripsi Data Penelitian.....	87
1.	Aplikasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) oleh Humas PT. Telkom untuk pelanggan loyal	87
a.	Dasar Pemikiran <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> PT. Telkom.....	87
b.	Jenis <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) yang dilakukan bagi pelanggan loyal.....	89
2.	Respon Pelanggan Loyal terhadap <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) PT. Telkom.....	98

BAB IV	:	ANALISIS DATA.....	106
		A. Temuan Penelitian.....	106
		B. Konfirmasi Temuan denga teori.....	109
BAB V	:	PENUTUP.....	118
		A. Kesimpulan.....	118
		B. Rekomendasi.....	121
DAFTAR PUSTAKA		123
PEDOMAN WAWANCARA		125

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel 1.1	:	Kajian Penelitisn Terdahulu	5
Bagan 1.1	:	Kerangka Pikir Penelitian.....	16
Tabel 1.2	:	Daftar Nama Pelanggan Loyal PT. Telkom	19
Tabel 3.1	:	Sample Pelanggan Loyal PT. Telkom Surabaya-Sidoarjo Jawa Timur.....	60
Bagan 3.2	:	Struktur Organisasi PT.Telkom Kantor Pusat Divisi Regional-V Surabaya.....	67
Bagan 3.3	:	Struktur Organisasi Humas PT. Telkom.....	77
Bagan 3.4	:	Struktur Organisasi <i>Community Development Center</i> (CDC) PT. Telkom.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Proqram <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) education untuk para guru di sekolah umum.....	91
Gambar 3.2 : <i>Wi-fi</i> untuk mahasiswa.....	92
Gambar 3.3 : Perangkat computer untuk siswa.....	92
Gambar 3.4 : Pelatihan di komunitas ABRI untuk program <i>Maintenance pra sales</i>	93
Gambar 3.5 : Pelatihan Internet untuk Guru.....	94
Gambar 3.6 : Program Seminar <i>pra sales</i>	95
Gambar 3.7 : <i>Focus Group Discussion</i> untuk pelanggan loyal.....	97
Gambar 3.8 : Pameran batik bagi UKM pelanggan loyal Telkom.....	104