

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
MOTTO HIDUP	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
1. Kegunaan Akademis	5
2. Kegunaan Praktis	6
E. Penelitian yang Relevan.....	6
F. Landasan Pemikiran.....	11
1. Landasan Teoritis.....	11
2. Kerangka Konseptual	13
G. Langkah-langkah Penelitian	14
1. Lokasi Penelitian.....	14
2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	15

3. Metode Penelitian.....	16
4. Jenis Data dan Sumber Data	16
H. Penentuan Informan	17
1. Informan Penelitian	17
I. Teknik Pengumpulan Data	18
1. Observasi	18
2. Wawancara	19
J. Teknik Analisis Data	19
1. Reduksi Data.....	20
2. Penyajian Data	20
3. Penarikan Kesimpulan.....	20
K. Rencana Jadwal Penelitian	20
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	23
A. Manajemen <i>Public Relations</i>	23
1. Pengertian Manajemen <i>Public Relations</i>	23
2. Fungsi Manajemen <i>Public Relations</i>	23
3. Konsep <i>four step Public Relations</i>	25
B. <i>Online Public Relations</i>	27
1. Pengertian <i>Online Public Relations</i>	27
2. Bentuk <i>Online Public Relations</i>	29
3. Manfaat <i>Online Public Relations</i>	32
C. Media Sosial.....	33
1. Pengertian Media Sosial	33
2. Karakteristik Media Sosial	35
3. Jenis Media Sosial.....	37

4. <i>Instagram</i>	38
5. <i>Youtube</i>	42
6. Penyebaran Informasi.....	44
BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
1. Sejarah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang	47
2. Visi dan Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang	48
3. Logo Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang	49
4. Struktur Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang	50
5. Wilayah Pengawasan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang	52
6. Prestasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang	53
7. Gambaran Umum Profil Media Sosial Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cikarang.....	54
B. Profil Informan.....	58
C. Hasil Penelitian	63
1. Tahap <i>Defining Public Relations Problems</i> Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang	64
2. <i>Planning and Programing Public Relations</i> Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang	69
3. Tahap <i>Taking Action and Communicating</i> Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang.....	74

4. Tahap Evaluasi Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang	79
D. Pembahasan	83
1. Tahap <i>Defining Public Relations Problems</i> Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang	85
2. Tahap <i>Planning and Programming</i> Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang	90
3. Tahap <i>Taking Action and Communication</i> Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang.....	97
4. Tahap Evaluasi Pengelolaan Media Sosial KPPBC TMP Cikarang.....	102
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	109
A. Simpulan.....	109
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	117

