

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Secara Akademis.....	7
1.4.2 Kegunaan Secara Praktis.....	8
1.5 Penelitian Terdahulu .....	8
1.6 Landasan Pemikiran.....	13
1.6.1 Konsep 4 <i>steps of PR</i> .....	13
1.7 Kerangka Konseptual .....	14
1.8 Langkah-Langkah Penelitian .....	16
1.8.1 Lokasi Penelitian.....	16
1.8.2 Paradigma .....	17
1.8.3 Pendekatan .....	18
1.8.4 Jenis data dan Sumber data .....	19
1.8.5 Teknik Penentuan Informan.....	21

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.8.7 Teknik Analisis Data.....	23
1.8.8 Teknik Keabsahan Data .....	24
1.9 Rencana Jadwal Penelitian.....	26
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>
2.1 Pengelolaan .....	27
2.2 <i>Public Relations</i> .....	28
2.2.1 Definisi <i>Public Relations</i> .....	28
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	30
2.2.3 Peran <i>Public Relations</i> .....	31
2.2.4 Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	33
2.3 Humas Pemerintah .....	37
2.4 Manajemen <i>Public Relations</i> .....	39
2.4.1 Fungsi <i>Management Public Relations</i> .....	40
2.5 Konsep <i>Four Step Public Relations</i> .....	41
2.5.1 Mendefinisikan <i>Problem Public Relations</i> .....	42
2.5.2 Perencanaan dan Pemograman.....	43
2.5.3 Aksi dan Komunikasi.....	44
2.5.4 Evaluasi.....	47
2.6 <i>Media Relations</i> .....	49
2.6.1 Fungsi <i>Media Relations</i> .....	49
2.6.2 Tujuan <i>Media Relations</i> .....	51
2.6.3 Kegiatan <i>Media Relations</i> .....	52
2.6.4 Prinsip Kerja <i>Media Relations</i> .....	53
2.6.5 Tahapan <i>Media Relations</i> .....	55
2.7 Media Monitoring .....	55
2.8 Berita .....	57
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Profil dan Lokasi Penelitian .....	59
3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	59
3.1.2 <i>Company Profile</i> .....	61

3.1.3	Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	61
3.1.4	Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	62
3.1.5	Struktur Organisasi .....	63
3.2	Profile Informan .....	66
3.3	Hasil Penelitian .....	71
3.3.1	<i>Defining public relations problems</i> Pengelolaan Media Monitoring dalam upaya memantau perkembangan berita di Tengah Pandemi.....	73
3.3.2	<i>Planning and programing Public Relations</i> Pengelolaan Media Monitoring dalam upaya memantau perkembangan berita di Tengah Pandemi.....	78
3.3.3	<i>Taking action and communicating</i> Pengelolaan Media Monitoring Dalam Upaya Memantau Perkembangan Berita di Tengah Pandemi .....	84
3.3.4	Evaluasi Pengelolaan Media Monitoring di Tengah Pandemi Dalam Upaya Memantau Perkembangan Berita.....	114
3.4	Pembahasan.....	120
3.4.1	Tahapan <i>Defining Public Relations Problems</i> Pada Pengelolaan Media Monitoring Dalam Upaya Pemantauan Perkembangan Berita di Tengah Pandemi.....	123
3.4.2	Tahapan <i>Planning and programming</i> Pada Pengelolaan Media Monitoring Dalam Upaya Pemantauan Perkembangan Berita di Tengah Pandemi .....	126
3.4.3	Tahapan <i>Taking Action and Communicating</i> Pada Pengelolaan Media Monitoring Dalam Upaya Pemantauan Perkembangan Berita di Tengah Pandemi.....	130
3.4.4	Tahapan Evaluasi Pengelolaan Media Monitoring Dalam Upaya Pemantauan Perkembangan Berita di Tengah Pandemi .....	136
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>142</b>
4.1	Simpulan .....	142
4.2	Saran .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>145</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>150</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Informan .....	68
Tabel 3.2 Kelompok Pendidikan Terakhir Informan .....	69
Tabel 3.3 Kelompok Usia Informan.....	69
Tabel 3.4 Kelompok Masa Lama Kerja .....	70
Tabel 3.5 Profil Informan.....	70
Tabel 3.6 Tone Berita.....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo KAI .....	62
Gambar 3.2 Logo KAI .....	62
Gambar 3.3 Logo KAI .....	62
Gambar 3.4 Logo KAI .....	63
Gambar 3.5 Struktur Organisasi.....	64
Gambar 3.6 <i>Defining Public Relations Problem</i> .....	77
Gambar 3.7 Report Perencanaan Agenda Setting.....	82
Gambar 3.8 Scoring Pemberitaan .....	82
Gambar 3.9 <i>Planning and Programing public relations</i> .....	84
Gambar 3.10 Media Televisi.....	86
Gambar 3.11 Tampilan Fitur Digivla.....	88
Gambar 3.12 Trend pemberitaan bulan April 2021 .....	90
Gambar 3.13 Trend pemberitaan Bulan Mei 2021.....	91
Gambar 3.14 Trend pemberitaan Bulan Juni 2021 .....	93
Gambar 3.15 Trend pemberitaan Bulan Juli 2021 .....	94
Gambar 3.16 Trend pemberitaan Bulan Agustus 2021 .....	96
Gambar 3.17 Trend pemberitaan Bulan September 2021 .....	97
Gambar 3.18 Trend pemberitaan Bulan Oktober 2021 .....	99
Gambar 3.19 Trend pemberitaan Bulan November 2021 .....	100
Gambar 3.20 Trend pemberitaan Bulan Desember 2021 .....	101
Gambar 3.21 Top 3 Narasumber internal dan eksternal Bulan April 2021 .....	103
Gambar 3.22 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan Mei 2021 .....	103
Gambar 3.23 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan Juni 2021 .....	104
Gambar 3.24 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan Juli 2021 .....	104
Gambar 3.25 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan Agustus 2021.....	105
Gambar 3.26 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan September 2021 .....	105
Gambar 3.27 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan Oktober 2021 .....	105
Gambar 3.28 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan November 2021 .....	106
Gambar 3.29 Top 3 Narasumber Internal dan Eksternal Bulan Desember 2021 .....	107

Gambar 3.30 Tindak lanjut agenda setting ..... 112  
Gambar 3.31 *Taking Action and Communication*..... 113  
Gambar 3.32 Evaluasi Program ..... 120  
Gambar 3.32 Pengelolaan Media Monitoring di Tengah Pandemi ..... 141



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pemeriksaan Plagiarisme .....	150
Lampiran 2 Lembar Pemeriksaan Plagiarisme .....	151
Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi .....	152
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	153
Lampiran 4 Surat Balasan Perusahaan.....	154
Lampiran 5 Data Proses Bimbingan Pembimbing 1 .....	156
Lampiran 6 Data Proses Bimbingan Pembimbing 2.....	157
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan 1 .....	158
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan 2 .....	162
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Informan 3 .....	164
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu Nadia .....	166
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara Bersama Bapak As'ad .....	167

