

## DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
Tujuan dari penelitian ini adalah:.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Aspek Teoritis .....	8
1.6.2 Aspek Praktis .....	8
1.7 Tahapan Penelitian.....	9
1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.8.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.8.2 Waktu Penelitian .....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Public Relations.....	11
2.1.1 Peranan Public Relations .....	11
2.1.2 Strategi Public Relations .....	13
2.1.3 Tujuan Public Relations.....	15
2.1.4 Fungsi Public Relations.....	16
2.1.5 Kegiatan dan Sasaran Public Relations .....	17
2.2 Corporate Social Responsibility (CSR) .....	20
2.2.1 Bentuk-Bentuk Corporate Social Responsibility (CSR) .....	20
2.2.2 Manfaat CSR .....	21
2.2.3 Lingkup Kegiatan CSR .....	23

2.2.4 Prinsip-Prinsip CSR .....	24
2.2.5 Strategi CSR .....	25
2.3 Citra .....	25
2.3.1 Manfaat Citra Perusahaan.....	27
2.4 Reputasi .....	28
2.5 Stakeholder.....	29
2.6 Penelitian Terdahulu .....	31
2.7 Kerangka Pemikiran .....	45
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN .....	46
3.1 Paradigma Penelitian .....	46
3.2 Metodologi Penelitian.....	46
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	48
3.3.1 Subjek Penelitian .....	48
3.3.2 Objek Penelitian.....	48
3.4 Lokasi Penelitian .....	48
3.5 Unit Analisis Penelitian .....	48
3.6 Informan Penelitian .....	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.7.1 Data Primer.....	52
3.7.2 Data Sekunder.....	53
3.8 Teknik Analisis Data.....	53
3.9 Teknik Keabsahan Data .....	54
BAB IV .....	56
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN .....	56
4.1 Karakteristik Informan.....	56
4.1.1 Informan Penelitian.....	56
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Peran Hubungan Masyarakat .....	58
4.2.2 Lingkup Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	63
4.2.3 Citra.....	73
4.3 Pembahasan.....	81
4.3.1 Analisis Peran Humas Telkom Regional VI Kalimantan .....	81
4.3.2 Analisis Kegiatan CSR Telkom Regional VI Kalimantan .....	84

4.3.3 Analisis Citra Perusahaan Telkom Regional VI Kalimantan.....	86
BAB V.....	90
KESIMPULAN & SARAN .....	90
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
5.2.1 Saran Akademis .....	92
5.2.2 Saran Praktis .....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN .....	99