

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar belakang.....	1
I.2 Fokus Penelitian.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
I.4.1 Manfaat Praktis.....	7
I.4.2 Manfaat Teoritis.....	7
I.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 <i>Social Information Processing Theory</i>	9
II.1.1 Isyarat verbal menggantikan isyarat nonverbal.....	11
II.1.2 <i>Hyperpersonal</i> Perspektif.....	12
II.2 <i>Public Relations</i>	13
II.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i>	15
II.3 Penanganan Keluhan.....	18
II.4 Strategi Penangan Keluhan.....	23
II.4.1 Proses Penanganan Keluhan.....	31

II.5 <i>Email</i>	34
II.6 Definisi Konsep.....	38
II.7 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
III.1 Desain Penelitian.....	42
III.2 Unit Analisis.....	45
III.3 <i>Informan dan Key Informan</i>	46
III.3.1 <i>Informan</i>	46
III.3.2 <i>Key Informan</i>	47
III.4 Instrumen.....	47
III.5 Reliabilitas Data.....	50
III.6 Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
IV.1 Sejarah Rajawali Citra Televisi Indonesia (RCTI).....	53
IV.1.1 Visi, Misi dan Tiga Pilar RCTI.....	55
IV.1.2 Sarana Penunjang.....	56
IV.1.3 RCTI.....	56
IV.1.4 Dewan Direksi.....	58
IV.2 Divisi <i>Corporate Secretary</i>	59
IV.2.1 Bidang Kerja <i>Corporate Secretary</i>	61
IV.3 Hasil Penelitian.....	63
IV.4 Sarana Penyampaian Keluhan Pemirsa RCTI.....	64
IV.5 Jenis Keluhan Pemirsa.....	70

IV.5.1 Keluhan Mengenai Program Televisi.....	71
IV.5.2 Keluhan Mengenai Teknis.....	73
IV.5.3 Keluhan Mengenai Hadiah Pemenang.....	74
IV.6 Aspek dalam Menjawab keluhan melalui <i>Email</i> oleh <i>Corsec</i>	75
IV.6.1 Aspek Kepentingan.....	75
IV.6.2 Aspek Permasalahan.....	76
IV.6.3 Aspek Cara menyampaikan keluhan.....	77
IV.6.4 Aspek Waktu.....	78
IV.7 Penanganan Keluhan Melalui <i>E-mail</i> oleh <i>Corporate Secretary</i> ..	79
IV.7.1 Pencarian Fakta (<i>Fact Finding</i>).....	79
IV.7.2 Perencanaan (<i>Planning</i>).....	80
IV.7.3 Pelaksanaan (<i>TakingAction–Communication</i>).....	80
IV.7.4 Evaluasi (<i>Evaluating</i>).....	92
BAB V PENUTUP	94
V.1 Kesimpulan.....	94
V.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
RIWAYAT HIDUP	100
LAMPIRAN	103
Lampiran-1 : Struktur Organisasi terbaru Corporate Secretary	
Lampiran-2 : Garis besar program kerja Corporate Secretary RCTI & MNC	
Lampiran-3 : Email keluhan pemirsa mengenai Adzan Magrib	
Lampiran-4 : Email keluhan pemirsa mengenai tayangan yang diacak	

- Lampiran-5** : Email keluhan pemirsa mengenai sinetron kau yang berasal dari bintang
- Lampiran-6** : Email keluhan pemirsa mengenai siaran RCTI yang hilang
- Lampiran-7** : Email keluhan pemirsa mengenai adzan magrib
- Lampiran-8** : Email keluhan pemirsa mengenai pemenang kuis
- Lampiran-9** : Email mengenai jadwal tayang film
- Lampiran-10** : Rekapitulasi email pemirsa November 2012
- Lampiran-11** : Rekapitulasi email pemirsa Desember 2012
- Lampiran-12** : Rekapitulasi email pemirsa Januari 2013
- Lampiran-13** : Rekapitulasi email pemirsa Maret 2013