

DAFTAR ISI

ABSTRAK	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	XII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Public Relations	14
2.1.1 Definisi Public Relations	14
2.1.2 Fungsi Public Relations	16
2.1.3 Tugas Public Relations	19
2.2 Strategi Public Relations	22
2.3 Isu dan Manajemen Isu	26
2.3.1 Definisi Isu	27
2.3.2 Jenis dan Tahapan Isu	29
2.3.3 Manajemen Isu	32
2.4 Definisi Konsep	36
2.5 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi Penelitian	41

3.3 Teknik Penarikan Sampel	41
3.4 Sumber Data	43
3.5 Instrumen Penelitian	43
3.5.1 Wawancara	43
3.5.2 Studi Pustaka	44
3.5.3 Observasi (Pengamatan)	44
3.6 Analisis Data	45
3.7 Validitas dan Reliabilitas Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	50
4.1.1 Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	50
4.1.2 Perkembangan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	52
4.1.3 Arti Lambang PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	54
4.1.4 Lokasi Operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	56
4.1.5 Produk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	58
4.1.6 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	58
4.1.7 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	60
4.2 Isu Akuisisi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	
4.2.1 Isu Yang Dihadapi : Akuisisi Bank BTN oleh Bank Mandiri	63
4.2.2 Kronologi Isu Berkembang	66
4.2.3 Jenis dan Tahapan Isu	73
4.3 Strategi Manajemen Isu	83
4.3.1 Upaya Pencegahan Isu dengan Manajemen Isu	84
4.3.2 Upaya Penanggulangan Isu	86
4.4 Peran Public Relations dalam Mengelola Isu	91

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106
LAMPIRAN-01	108
LAMPIRAN-02	111
LAMPIRAN-03	114