

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<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>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 Tinjauan Mengenai Komunikasi.....</b>	<b>12</b>
2.1.2.1 Definisi Komunikasi .....	12
2.1.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi .....	13
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi .....	14
2.1.2.6 Saluran Komunikasi dan Media Komunikasi.....	16
2.1.2.6 Efek Komunikasi.....	17
<b>2.1.3 Tinjauan Mengenai Komunikasi Interpersonal .....</b>	<b>18</b>
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Interpersonal .....	18
2.1.3.2 Ciri-Ciri komunikasi Interpersonal .....	19
2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	20
<b>2.1.4 Tinjauan Mengenai Komunikasi Humanoid .....</b>	<b>22</b>
2.1.4.1 Definisi Komunikasi Humanoid.....	22
2.1.4.2 Ancaman dari Humanoid .....	23
<b>2.1.5 Tinjauan Mengenai <i>Chatbot</i> .....</b>	<b>23</b>

<b>2.1.6</b>	<b>Tinjauan Mengenai <i>Computer Mediated Communication</i> (CMC)</b> .....	25
2.1.6.1	Definisi komunikasi .....	25
2.1.6.2	Bentuk <i>Computer Mediated Communication</i> (CMC) .....	26
<b>2.1.8</b>	<b>Tinjauan Mengenai Meningkatkan Kinerja Karyawan</b> .....	27
2.1.8.1	Definisi Kinerja Karyawan.....	27
2.1.8.2	Dimensi Kinerja Karyawan.....	28
2.1.8.3	Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan .....	28
<b>2.2.</b>	<b>Kerangka Pemikiran</b> .....	29
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
<b>3.1</b>	<b>Desain Penelitian</b> .....	34
<b>3.2</b>	<b>Informan Penelitian</b> .....	35
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	40
3.3.1	Studi Pustaka .....	40
3.3.2	Studi Lapangan.....	42
<b>3.4</b>	<b>Uji Keabsahan data</b> .....	43
<b>3.5</b>	<b>Teknik Analisa Data</b> .....	44
<b>3.2.4</b>	<b>Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	47
3.6.1	Lokasi Penelitian .....	47
3.6.2	Waktu Penelitian .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>49</b>
<b>4.1</b>	<b>Analisis Objek Penelitian</b> .....	49
<b>4.1.1.</b>	<b>Gambaran Objek Penelitian</b> .....	53
4.1.1.1	Sejarah Jabar Digital Service .....	53
4.1.1.2	Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Jabar Digital Service.....	56
4.1.1.3	Visi dan Misi Jabar Digital Service .....	60
<b>4.1.2.</b>	<b>Deskripsi Informan Penelitian</b> .....	61
4.1.2.1	Deskripsi Informan Kunci .....	61
4.1.2.2	Deskripsi Informan Pendukung.....	65
<b>4.1.3</b>	<b>Analisis Hasil Penelitian</b> .....	67
4.1.3.1	Pengiriman Pesan melalui Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	68
4.1.3.2	Penerima Pesan melalui Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	77

4.1.3.3	Hambatan Pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	81
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>84</b>
4.2.1	Pengiriman Pesan melalui Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	84
4.2.2	Penerima Pesan melalui Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	88
4.2.3	Hambatan Pada Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	94
4.2.4	Transformasi Komunikasi Interpersonal di Era Digital melalui Layanan Digibot Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Jabar Digital Service di Kota Bandung.....	98
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>108</b>
<b>5.1.</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>108</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>111</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>116</b>
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>		<b>155</b>
<b>KONTAK PENULIS DAN KONTRIBUTOR PENELITIAN.....</b>		<b>156</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>157</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1	Daftar Informan Informan Kunci .....	36
Tabel 3.2	Daftar Informan Informan Pendukung .....	38
Tabel 3.3	Schedule Penelitian .....	47
Tabel 4.1	Jadwal Wawancara Informan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Susunan Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Roadmap Ridwan Kamil .....	52
Gambar 4.2 Proses Komuniasi Awal Jabar Digital Service .....	53
Gambar 4.3 Model Komunikasi Proses Pengiriman Pesan.....	55
Gambar 4.4 Pofi Putri Utami .....	61
Gambar 4.5 Ridhan Thirafi .....	62
Gambar 4.6 Fauzi Maulana Kusuma.....	63
Gambar 4.7 Rizkia Miffah Akbar .....	64
Gambar 4.8 Endryo Denanda Putra .....	65
Gambar 4.9 Yusef Maulana .....	66
Gambar 4.10 Model Komunikasi Proses Pengiriman Pesan.....	87
Gambar 4.11 Model Komunikasi Proses Penerima Pesan .....	87
Gambar 4.12 Tampilan Chat Digibot.....	88
Gambar 4.13 Interaksi Layanan Digibot Pelaporan Kerja.....	89
Gambar 4.14 Model Hambatan Komunikasi .....	93
Gambar 4.15 Model Komunikasi dalam Jabar Digital Service.....	98
Gambar 12.1 Wawancara dengan Ibu Pofi Putri.....	152
Gambar 12.2 Wawancara dengan Pak Ridhan.....	152
Gambar 12.3 Wawancara dengan Pak Fauzi.....	152
Gambar 12.4 Wawancara dengan Pak Rizkia M .....	152
Gambar 12.5 Wawancara Pak Endryo. ....	152
Gambar 12.6 Wawancara dengan Pak Yusef.....	152
Gambar 12.7 Meeting offline Jabar Digital Service .....	153
Gambar 12.8 Layanan Digibot.....	153
Gambar 12.9 Cek-out Layanan Digibot.....	153
Gambar12.10 Sistem Otomatis Ucapan Selamat Ulang Tahun .....	153
Gambar12.11 Fitur Digibot .....	153

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	108
Lampiran 2 Berita Bimbingan Acara Pra Seminar Usulan Penelitian .....	109
Lampiran 3 Berita Acara Pra Sidang Skripsi .....	110
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Sidang Skripsi .....	111
Lampiran 5 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian.....	112
Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Skripsi .....	113
Lampiran 7 Pedoman Wawancara .....	116
Lampiran 8 Transkrip Wawancara.....	119
Lampiran 9 Pedoman Observasi .....	144
Lampiran 10 Hasil Observasi.....	147
Lampiran 11 Dokumentasi.....	152