DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN ii
LEMBAR PERSEMBAHAN iii
ABSTRAK iv
***ABSTRACT* ..... v**
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian
1.3.1 Maksud Penelitian 12
1.3.2 Tujuan Penelitian 12
1.4 Kegunaan Penelitian
1.4.1 Kegunaan Teoritis 13
1.4.2 Kegunaan Praktis 13
1.5 Kerangka Pemikiran 15
1.6 Pertanyaan Penelitian 19
1.7 Metode Penelitian 21
1.8 Teknik Pengumpulan Data 24
1.9 Teknik Analisis Data 26

1.10 Subjek dan Informan Penelitian
1.10.1 Subjek 27
1.10.2 Informan Penelitian 29
1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian
1.11.1 Lokasi Penelitian 31
1.11.2 Waktu Penelitian 31
1.13 Sistematika Penulisan 33
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi
2.1.1 Pengertian Komunikasi 34
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi 41
2.1.3 Proses Komunikasi 42
2.1.4 Fungsi-fungsi Komunikasi 48
2.1.5 Tujuan Komunikasi 48
2.1.6 Hambatan-hambatan Komunikasi 48
2.2 Tinjauan Tentang Organisasi
2.2.1 Pengertian Organisasi 50
2.2.2 Fungsi Organisasi 52
2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 53
2.3.2 Jenis Komunikasi Organisasi 54
2.3.3 Jaringan Komunikasi Organisasi 65
2.4 Tinjauan Tentang Peranan 66

2.5 Tinjauan Tentang Pelatihan
2.5.1 Pengertian Pelatihan 67
2.5.2 Analisis Kebutuhan Pelatihan 69
2.5.3 Komponen dalam Program Pelatihan 70
2.5.4 Tujuan Program Pelatihan 71
2.5.5 Strategi Pelatihan 72
2.5.6 Metode Teknik Pelatihan 75
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia, Tbk 77
3.2 Visi, Misi dan Tujuan PT. Telkom Indonesia, Tbk
3.2.1 Visi PT. Telkom Indonesia, Tbk 82
3.2.2 Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk 83
3.2.3 Tujuan PT. Telkom Indonesia, Tbk 84
3.3 Logo PT. Telkom Indonesia, Tbk 85
3.4 Motto PT. Telkom Indonesia, Tbk 88
3.5 Maskot PT. Telkom Indonesia, Tbk 89
3.6 Budaya PT. Telkom Indonesia, Tbk 90
3.7 Strategi Bisnis PT. Telkom Indonesia, Tbk 91
3.8 Unit Bisnis PT. Telkom Indonesia, Tbk 92
3.9 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk 95
3.10 *Job Description Manager dan Assisten Manager* 96
3.11 *Telkom E-Service* 102
3.12 Program COOP PT. Telkom Indonesia, Tbk
3.12.1 Pengertian COOP PT. Telkom Indonesia, Tbk 105
3.12.2 Persyaratan Peserta COOP 105
3.12.3 Metode Seleksi Peserta COOP 106
3.12.4 Prinsip Dasar Program COOP 107
3.12.5 *Contact Service* COOP 108

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Identitas Informan 110

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Kegiatan Program COOP 112

4.2.2 Isi Pesan Program COOP 121

4.2.3 Media Program COOP 129

4.2.4 Peranan Program COOP 134

4.3 Pembahasan 137

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 142

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi PT. Telkom 143

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 144

5.2.3 Saran Bagi Peserta COOP PT. Telkom 144

DAFTAR PUSTAKA 145

LAMPIRAN- LAMPIRAN 147

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....