DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACK* .....v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Identifikasi Masalah.....9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 Kegunaan Penelitian.....11

1.4.1 Kegunaan Teoritis 11

1.4.2 Kegunaan Praktis.....11

1.5 Kerangka Pemikiran.....12
1.5.1 Kerangka Teoritis.....12
1.5.2 Kerangka Konseptual.....18
1.6 Pertanyaan Penelitian.....21
1.7 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....23
1.7.1 Metode Penelitian.....23
1.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....24
1.8 Subjek Penelitian dan Informan.....26
1.8.1 Subjek Penelitian.....26
1.8.2 Informan.....27
1.9 Teknik Analisis Data.....28
1.10 Lokasi dan Waktu Penelitian.....29
1.10.1 Lokasi Penelitian.....29
1.10.2 Waktu Penelitian.....29
1.11 Sistematika Penulisan.....31

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Ilmu Komunikasi.....33
2.1.1 Pengertian Ilmu Komunikasi.....33
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....34
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....34
2.1.4 Proses Komunikasi.....35
2.1.5 Komunikasi Bermedia.....36

2.1.6 Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi 38
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Antar Persona 41
2.2.1 Pengertian Komunikasi Antar Persona 41
2.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi Antar Persona 45
2.2.3 Ciri-Ciri Komunikasi Antar Persona 48
2.2.4 Jenis-Jenis Komunikasi Antar Persona 48
2.2.5 Funsi-Fungsi Komunikasi Antar Persona 50
2.2.6 Tujuan Komunikasi Antar Persona 52
2.2.7 Hambatan-Hambatan Dalam Komunikasi Antar Persona 52
2.3 Tinjauan Tentang Peranan.....53
2.4 Tinjauan Mengenai Informasi 54
2.4.1 Pengertian Informasi 54
2.4.2 Fungsi Informasi 56
2.4.3 Jenis Informasi 58
2.5 Tinjauan Tentang Pelanggan.....59
2.6 Tinjauan Tentang Hemat Listrik 61

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT. PLN (Persero).....63
3.2 Visi Dan Misi PT. PLN 65
3.2.1 Visi PT. PLN (Persero).....65
3.2.2 Misi PT. PLN (Persero) 67
3.3 Filosofi PT. PLN (Persero) 69

3.3.1 Filosofi PT. PLN (Persero) 69

3.3.2 Tujuan Perusahaan 69

3.4 Gambar dan Arti Lambang PT. PLN (Persero).....71

3.4.1 Lambang Perusahaan 71

3.4.2 Arti Lambang dan Warna PT. PLN (Persero).....71

3.5 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara.....73

3.6 Job Description 77

3.7 Tinjauan Umum Mengenai Klinik Hemat Energi Listrik 83

3.7.1 Klinik Hemat Energi Listrik 83

3.7.2 Klinik Berjalan P3TL.....85

3.7.3 Tujuan Klinik Hemat Energi Listrik 86

3.7.4 Manfaat Klinik Hemat Energi Listrik 87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Data Informan 90

4.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian 92

4.2.1 Kegiatan Yang Dilakukan Petugas Klinik Hemat Energi Dalam Memberikan Informasi “Hemat Listrik” Kepada Pelanggan 92

4.2.2 Pesan Yang Disampaikan Petugas Klinik Hemat Energi Dalam Memberikan Informasi “Hemat Listrik” Kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara …….....105

4.2.3 Media Yang Digunakan Petugas Klinik Hemat Energi Dalam Memberikan Informasi “Hemat Listrik” Kepada

Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara……112

4.2.4 Peranan Petugas Klinik Hemat Energi Dalam Memberikan Informasi "Hemat Listrik" Kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara ……129

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 132

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan …….....142

5.2 Saran …….....143

DAFTAR PUSTAKA.....145

LAMPIRAN.....148

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 173