DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN.....i

SURAT PERNYATAAN.....ii

LEMBAR PERSEMBAHAN.....iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* .....v**

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR.....xx

DAFTAR LAMPIRAN.....xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....1

1.2. Identifikasi Masalah 8

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian.....9

1.3.2. Tujuan Penelitian 9

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis 11

1.4.2. Kegunaan Praktis 11

1.5. Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis.....12

1.5.2. Kerangka Konseptual.....14

1.6. Operasionalisasi Variabel.....17

1.7. Hipotesis.....19

1.8. Populasi dan Sampel

1. 8.1 Populasi 19

1.8.2. Sampel 20

1.9. Metode Penelitian.....23
1.10. Teknik Pengumpulan Data 23
1.11. Teknik Analisa Data 26
1.12. Lokasi dan Waktu Penelitian
1.12.1. Lokasi Penelitian.....28
1.12.2. Waktu Penelitian.....28
1.13. Sistematika Penulisan.....30

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi
2.1.1 Pengertian Komunikasi 32
2.1.2 Proses Komunikasi 34
2.1.3 Tujuan Komunikasi 35
2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 35
2.2.2 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....38
2.3. Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal
2.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal 40
2.3.2 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal 41
2.3.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal 42
2.4. Tinjauan Tentang *Public Relations*
2.4.1 Definisi *Public Relations*.....42
2.4.2 Fungsi *Public Relations*.....44
2.4.3 Tujuan *Public Relations* 45
2.4.4 Kegiatan *Public Relations* 47
2.5. Tinjauan Tentang Peranan 50
2.6. Tinjauan Tentang Sikap
2.6.1 Definisi Sikap 51
2.6.2 Komponen Sikap 52
2.6.3 Pembentukan dan Perubahan Sikap 52

2.7. Tinjauan Tentang Karyawan
2.7.1 Pengertian Karyawan 53
2.7.2 Asas-Asas Komunikasi Karyawan 53
2.8. Tinjauan Tentang Sistem Telepon TELKOMFlexi Pasca Bayar 55

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1. Tinjauan Tentang PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk
3.1.1.Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 58
3.1.2.Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 62
3.1.3.Logo dan Arti Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 63
3.1.4.Kredo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 65
3.1.5.Logo Maskot PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 66
3.1.6.Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 68
3.1.7.Struktur Divisi PMC PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk 70
3.1.8.Job Description 72
3.1.9.Sarana dan Prasarana 79
3.2. Tinjauan Tentang Populasi Penelitian
3.2.1.Gambaran Umum Tentang Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Divisi PMC.....80
3.2.2.Karyawan ditinjau dari Jenis Kelamin 81
3.2.3.Karyawan ditinjau dari usia karyawan 82
3.2.4.Karyawan ditinjau dari latar belakang pendidikan 82
3.2.5.Karyawan ditinjau dari Jabatan/Jenjang 84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4.1.1 Analisis Validitas.....87
4.2.2 Analisis Reliabilitas.....90
4.2. Analisis Deskriptif Identitas Responden 91
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian

4.3.1. Kegiatan yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui program sosialisasi sistem telepon TELKOMFlexi pasca bayar terhadap sikap karyawan menggunakan sistem tersebut. 97
4.3.2. Media yang digunakan *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui program sosialisasi sistem telepon TELKOMFlexi pasca bayar terhadap Sikap karyawan menggunakan sistem tersebut 105
4.3.3. Pesan yang digunakan *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui program sosialisasi telepon TELKOMFlexi pasca bayar terhadap Sikap karyawan menggunakan tersebut 115
4.3.4. Peranan *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui program sosialisasi sistem telepon TELKOMFlexi pasca bayar terhadap Perhatian karyawan menggunakan sistem tersebut.....128
4.3.5. Peranan *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui program sosialisasi sistem telepon TELKOMFlexi pasca bayar terhadap Pengertian karyawan menggunakan sistem tersebut 137
4.3.6. Peranan *Public Relations* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melalui program sosialisasi sistem telepon TELKOMFlexi pasca bayar terhadap Penerimaan karyawan menggunakan sistem tersebut 144
4.3.7. Korelasi antara variabel X dengan variabel Y 154
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian ..... …..158

BAB V KESIMPULAN dan SARAN

5.1. Kesimpulan Penelitian ..... …..167

5.2. Saran Penelitian.....171

DAFTAR PUSTAKA ..... …..172

LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... …..174

DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... …..200