ABSTRAK

Makna Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 Sebagai Pedoman Berperilaku Bagi Para Karyawan Divisi *Customer Care* PT. Telkom Kandatel Bandung Timur

Oleh,

Janitha Mardhini
NIM. 41807012

Skripsi ini dibawah bimbingan,
Adiyana Slamet, S.IP,. M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Makna Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 Sebagai Pedoman Berperilaku Bagi Karyawan Divisi *Customer Care* PT. Telkom Kandatel Bandung Timur. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui penyampaian pesan Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 oleh PT. Telkom kepada karyawan PT. Telkom Kandatel Bandung Timur, Faktor hambatan dalam penyampaian Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135, Makna Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 bagi para karyawannya di Divisi *Customer Care*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan yang berjumlah lima orang. Dan metode deskriptif yaitu mencoba memaparkan apa makna Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 sebagai pedoman bagi para karyawan Divisi *Customer Care* PT. Telkom Kandatel Bandung Timur. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, studi literatur, *internet searching*, dan juga triangulasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan evaluasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa proses penyampaian pesan Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 dilakukan secara terstruktur mulai dari kantor pusat PT. Telkom hingga ke para karyawan PT. Telkom dengan menggunakan berbagai media yang tersedia. Para karyawan PT. Telkom tidak merasakan adanya hambatan dari faktor semantik, fisik, psikologis maupun fisiologis dalam penyampaian pesan Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135. Para karyawan merespons pesan Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 secara positif sehingga para karyawan mendalami Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135 dan memaknainya sesuai dengan peran dari budaya perusahaan itu sendiri.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses penyampaian pesan Budaya *The Telkom Way* (TTW) sudah sesuai dan respons positif pun datang dari para karyawan sehingga para karyawan memiliki makna tersendiri terhadap Budaya *The Telkom Way* (TTW) 135.

Saran yang dapat peneliti berikan adalah agar budaya perusahaan yang mana di PT. Telkom adalah Budaya The Telkom Way (TTW) 135 agar dijunjung dan dibanggakan sehingga kesatuan dan persatuan dari anggota perusahaan dapat digalakan dan meminimalisir konflik yang mungkin bisa terjadi.

ABSTRACT

The Cultural Meaning of Telkom's Way (TTW) 135 For Behave Guidelines For The Employee Customer Care Division PT. Telkom Bandung Kandatel East

By,

Janitha Mardhini
NIM. 41807012

This research under the guidance,
Adiyana Slamet, S. IP,. M. Si

This study aims to determine the meaning of Culture The Telkom Way (TTW) 135 For The Behave Guidelines for Employees Customer Care Division PT. Telkom Bandung Kandatel East. The purpose of this study was to determine the delivery of messages Culture The Telkom Way (TTW) 135 by PT. PT Telkom employees. Telkom Bandung Kandatel East, bottlenecks in the delivery of Cultural Factors The Telkom Way (TTW) 135, The Cultural Meaning of Telkom's Way (TTW) 135 for its employees in the Division of Customer Care.

This study used a qualitative approach to the informant of five. And descriptive methods that try to explain what the meaning of Culture The Telkom Way (TTW) 135 as a guideline for our employees Customer Care Division PT. Telkom Bandung Kandatel East. Data obtained through in-depth interviews, observation, literature study, internet searching, and triangulation. The data analysis techniques used are data reduction, data collection, data presentation, drawing conclusions, and evaluation.

The results showed that the process of delivering messages Culture The Telkom Way (TTW) 135 done in a structured starting from the head office of PT. Telkom to the employees of PT. Telkom using a variety of media available. The employees of PT. Telkom did not feel the existence of barriers of semantic factors, physical, psychological or physiological in the delivery of messages Culture The Telkom Way (TTW) 135. Employees respond to messages Culture The Telkom Way (TTW) 135 in a positive way so that employees are steeped Culture The Telkom Way (TTW) 135 and interpreted accordance with the role of corporate culture itself.

From the results it can be concluded that the process of delivering messages Culture The Telkom Way (TTW) was appropriate and positive responses came from employees so that employees have the significance of Culture The Telkom Way (TTW) 135.

Suggestion that researchers can give is that the corporate culture in which the PT. Telkom Telkom is the Culture of The Way (TTW) 135 in order to be upheld and so proud of the unity and the unity of the member companies can implemented and minimize conflicts that might occur.