DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.2.1 Pertanyaan Makro 5

1.2.1 Pertanyaan Mikro 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kegunaan Teoritis 7

1.4.2 Kegunaan Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 9

2.1 Tinjauan Penelitian terdahulu 9

2.1.1 Tinjauan Penelitian terdahulu 9

2.1.2 Tinjauan Penelitian terdahulu 10

2.2 Tinjauan Komunikasi 11

2.2.1 Pengertian Komunikasi 11

2.2.2 Sifat Komunikasi 15

2.2.3 Proses Komunikasi 16

2.2.4 Fungsi Komunikasi 19

2.2.5 Tujuan Komunikasi 20

2.2.6 Tinjauan Tentang *Public Relations* 21

2.1.6.1 Pengertian *Public Relations* 21

2.2.6.2 Tujuan *Public Relations* 22

2.2.7 Komunikasi Organisasi 24

2.2.7.1 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi 24

2.2.7.2 Hambatan Komunikasi Organisasi 26

2.3 Kerangka Pemikiran 27

2.3.1 Kegiatan *E-Learning* 27

2.3.2 Sejarah *E-learning* 28

2.3.3 Fungsi *E-Learning* 29

2.3.4 Karateristik *E-learning* 30

2.3.5 Kelebihan *E-learning* 30

2.3.6 Kekurangan *E-learning* 31

2.3.7 PT. Telkom Kancatel Lembang 32

2.3.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi kinerja 33

2.3.9 Tinjauan Evaluasi Kerja 34

2.3.10 Manfaat Hasil Evaluasi Kerja 35

2.3.11 Kinerja 36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 38

3.1 Tinjauan tentang PT. Telkom Indonesia 38

3.1.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia 37

3.1.2 Logo Telkom Indonesia 40

3.1.3 Visi PT. Telkom Indonesia 42

3.1.4 Misi PT. Telkom Indonesia 42

3.1.5 Tujuan PT. Telkom Indonesia 42

3.1.6 Struktur PT. Telkom Kancatel Lembang 43

3.1.7 *Job Description* 44

3.1.8 Sarana dan Prasarana 45

3.1.8.1 Sarana PT. Telkom Kancatel Lembang 45

3.1.8.2 Prasarana PT. Telkom Kancatel Lembang 46

3.1.8.3 Kegiatan PT. Telkom Kancatel Lembang 56

3.2 Metode Penelitian 48

3.2.1 Desain Penelitian 48

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 50

3.2.2.1 Studi Pustaka 50

3.2.2.2 Studi Lapangan 51

3.2.3 Teknik Penentuan Informan 52

3.2.4 Teknik Analisa Data 54

3.2.5 Uji Keabsahan Data 56

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 57

3.2.6.1 Lokasi Penelitian 57

3.2.6.2 Waktu Penelitian 59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....59

4.1 Deskripsi Identitas Informan 61

4.1.1 Identitas Informan 62

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian 68

4.2.1 Komunikator dari Kegiatan *E-learning* PT. Telkom Kantor Cabang Telkom Lembang dalam Meningkatan Kinerja Karyawannya 70

4.2.2 Pesan dari Kegiatan *E-learning* PT. Telkom Kantor Cabang Telkom Lembang dalam Meningkatkan Kinerja Karyawannya 73

4.2.3 Media dari Kegiatan *E-learning* PT.Telkom Kantor Cabang Telkom Lembang dalam Meningkatkan Kinerja Karyawannya 76

4.3 Analisis Pembahasan 88

5.1 KESIMPULAN DAN SARAN 93

5.1 Kesimpulan 93

5.2 Saran 94

5.2.1 Saran Untuk PT. Telkom Kancatel Lembang 94

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya 95

DAFTAR PUSTAKA 96

LAMPIRAN 98

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 130

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sarana PT. Telkom Kancatel Lembang 45

Tabel 3.2 Prasarana PT. Telkom Kancatel Lembang 46

Tabel 3.3 Data Nama Informan 53

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian 58

Tabel 4.1 Rincian Wawancara Peneliti 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran 37

Gambar 3.1 Logo PT. Telkom 40

Gambar 3.2 Struktur Perusahaan 43

Gambar 3.3 Komponen Dalam Analisis Data 55

Gambar 4.1 Bapak Syamsi Nurdin 55

Gambar 4.2 Bapak Encep 55

Gambar 4.3 Bapak Satria 55

Gambar 4.4 Ibu Harti 55

Gambar 4.5 Bapak Erawan 55

Gambar 4.6 Karyawan yang Telah Melaksanakan *E-learning* 74

Gambar 4.7 Salah Satu bagian soal *E-learning* 75

Gambar 4.8 Pesan Khusus Karyawan Telkom..... 76

Gambar 4.9 Tampilan *Website E-learning* 80

Gambar 4.10 Pengisian NIK dan *Password* 81

Gambar 4.11 Macam-macam Pelatihan *E-learning* 84

Gambar 4.12 Contoh soal *E-learning* 86

Gambar 4.13 Contoh soal *E-learning* 87

Gambar 4.14 Contoh pelatihan *E-learning* 88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Revisi Skripsi 98

Lampiran 2 Surat Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana 99

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti Sidang Sarjana 100

Lampiran 4 Lembar Revisi Usulan Penelitian 101

Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi 102

Lampiran 6 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi 103

Lampiran 7 Surat Permohonan Penelitian 104

Lampiran 8 Pedoman Wawancara 105

Lampiran 9 Dokumentasi 111