DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* .....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 Rumusan Masalah.....7

1.2.1 Pertanyaan Makro.....7

1.2.2 Pertanyaan Mikro 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis.....10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka.....11

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....11

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....12

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi.....12

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi.....14

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi.....15

2.1.2.4 Proses Komunikasi.....20

2.1.2.5 Jenis-Jenis Komunikasi.....22

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....24

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....24

2.1.4 Tinjauan Tentang Public Relations.....24

2.1.4.1 Pengertiam Public Relations.....24

2.1.4.2 Tujuan Public Relations.....25

2.1.4.3 Ciri-ciri Public Relations.....26

2.1.4.4 Fungsi Public Relations.....26

2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi.....27

2.1.5.1 Pengertian Strategi.....27

2.1.6 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.....31

2.1.6.1 Pengertian Strategi Komunikasi.....31

2.1.7 Tinjaun Tentang Web and Call Center 32

2.1.7.1 Pengertian Web 32

2.1.7.2 Pengertian Call Center.....33

2.1.8 Tinjauan Tentang Pelayanan Masyarakat.....34

2.1.8.1 Pengertian Pelayanan Masyarakat.....34

2.2 Kerangka Pemikiran 35

2.2.1 Kerangka Teoritis 35

2.2.2 Kerangka Konseptual.....37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah PT.PLN DJBB.....38

3.1.1 Visi dan Misi PT.PLN DJBB 40

3.1.2 Filosofi PT.PLN DJBB.....42

3.1.3 Tujuan Perusahaan 42

3.1.4 Gambar dan Arti Lambang.....44

3.1.5 Kegiatan Divisi Humas PT. PLN DJBB 47

3.1.6 Strategi Divisi Humas PT. PLN DJBB.....50

3.1.7 Struktur Organisasi PT. PLN DJBB..... 51

3.1.8 Struktur Humas PT. PLN DJBB.....54

3.1.9 Job Description 55

3.2 Metode Penelitian 60

3.2.1 Desain Penelitian 60

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....61
3.2.2.1 Studi Pustaka.....61
3.2.2.2 Studi Lapangan.....61
3.2.3 Teknik Penentuan Informan.....62
3.2.4 Teknik Analisa Data.....64
3.2.5 Uji Keabsahan Data.....65
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....67
3.3.1 Lokasi Penelitian.....67
3.3.2 Waktu Penelitian.....67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Identitas Informan.....70
4.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....75
4.2.1 Pengenalan Khalayak yang di lakukan oleh Humas PT. PLN DJBB melalui Program Sosialisasi *Web and Call Center* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.....77
4.2.2 Penyusunan Pesan yang di lakukan oleh humas PT.PLN DJBB melalui sosialisasi *Web and Call Center* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.....78
4.2.3 Penetapan Metoda yang di lakukan oleh Humas PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten Melalui Sosialisasi *Web*

and Call Center dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat 80

4.2.4 Media yang di gunakan oleh Humas PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten melalui Sosialisasi Web and Call Center dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat 82

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 92

5.2 Saran 94

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan 94

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 95

DAFTAR PUSTAKA 96

LAMPIRAN-LAMPIRAN 98

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 137

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Informan Penelitian 64

Tabel 3.2 Key Informan 64

Tabel 3.3 Tabel Jadwal Penelitian..... 68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian 37

Gambar 3.1 Lambang PT. PLN DJBB 45

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT PLN DJBB 52

Gambar 3.3 Struktur organisasi Humas PT. PLN DJBB.....54

Gambar 4.1 Deputi Manager Mekanisme Niaga 71

Gambar 4.2 Pengguna Web and Call Center 73

Gambar 4.2 Pengguna Web and Call Center 74

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian 98

Lampiran 2 Surat Balasan Dari PT PLN DJBB.....99

Lampiran 3 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....100

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan.....101

Lampiran 5 Surat Pengajuan Seminar Usulan Penelitian 102

Lampiran 6 Surat Rekomendasi Usulan Penelitian.....103

Lampiran 7 Lembar Revisi Usulan Penelitian 104

Lampiran 8 Surat Rekomendasi Sidang Sarjana.....105

Lampiran 9 Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang Sarjana.....106

Lampiran 10 Biodata Informan dan Biodata Key Informan.....107

Lampiran 11 Pertanyaan Penelitian Informan dan Key Informan 111

Lampiran 12 Hasil Wawancara.....115

Lampiran 13 Foto Dokumentasi 127