DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSEMBAHAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI xv

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR FOTO xviii

DAFTAR BAGAN xix

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latarbelakang masalah 1

1.2. Rumusan masalah 9

1.2.1 Rumusan masalah makro 9

1.2.2 Rumusan masalah mikro 9

1.3. Maksud dan Tujuan penelitian 10

1.3.1 Maksud penelitian 10

1.3.2 Tujuan penelitian 11

1.4. Kegunaan penelitian 11

1.4.1 Kegunaan teoritis 11

1.4.2 Kegunaan praktis 12

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Terdahulu 13

2.2 Tinjauan Pustaka 15

2.2.1 Tinjauan Pustaka Tentang Ilmu Komunikasi 15

2.2.1.1 Definisi Ilmu Komunikasi 15

2.2.1.2 Elemen – Elemen Komunikasi 16

2.2.1.3 Konteks – Konteks Komunikasi 18

2.2.1.4 Fungsi Komunikasi 19

2.2.1.5 Tujuan Komunikasi 20

2.2.2 Tinjauan Pustaka Tentang Komunikasi Organisasi..... 21

2.2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi..... 21

2.2.2.2 Komponen Dan Tujuan Komunikasi Organisasi 24

2.2.2.3 Jaringan Komunikasi Organisasi 25

2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikator 27

2.2.4 Tinjauan *Customer Service* 28

2.2.5 Tinjauan Tentang Kredibilitas 29

2.2.6 Tinjauan Tentang Pelayanan 32

2.2.7 Tinjauan Tentang Pelanggan 33

2.2.8 Tinjauan Tentang Informasi 35

2.2.7.1 Faktor – Faktor Yang Menentukan Pencarian

Informasi 36

2.2.7.2 Sumber Informasi 37

2.3 Kerangka Pemikiran 38

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain penelitian 47

3.2 Informan penelitian 48

3.3 Teknik pengumpulan data 52

3.3.1 Studi Pustaka 52

3.3.2 Studi Lapangan 53

3.4 Uji keabsahan data 55

3.5 Teknik analisis data 57

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 63

3.6.1 Lokasi Penelitian 63

3.6.2 Waktu Penelitian 64

BAB IV : HASIL PENELITIA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 66

4.1 1 Gambaran Objek Penelitian 69

4.1.1.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat 69

4.1.1.2 Visi, Misi, dan Motto PT. PLN (Persero) Distribusi

Jawa Barat 71

4.1.1.3 Logo dan Makna Logo PT. PLN (Persero) 73

4.1.1.4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat 76

4.1 2 Deskripsi Informan Penelitian 77

4.1 3 Analisis hasil penelitian 85

4.1.3.1 Kemampuan Komunikasi *Customer Service Officer Contact Center* PLN123 PT. PLN (Persero) DJB dalam memenuhi kebutuhan informasi pelanggan 87

4.1.3.2 Penguasaan Informasi *Customer Service Officer Contact Center* PLN123 PT. PLN (persero) DJB dalam memenuhi kebutuhan informasi pelanggan 100

4.1.3.3 Penyelesaian Masalah *Customer Service Officer Contact* Center PLN123 PT. PLN (Persero) DJB dalam memenuhi kebutuhan informasi pelanggan 116

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 128

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 149

5.2 Saran 151

5.2.1 Saran bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat 151

5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya 152

DAFTAR PUSTAKA 154

Lampiran – Lampiran 157

Daftar Riwayat Hidup 251

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 12

Tabel 3.1 Informan Kunci Penelitian 49

Tabel 3.2 Informan Pendukung Penelitian 50

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 65

Tabel 4.1 Jadwal wawancara informan kunci penelitian 85

Table 4.2 Jadwal wawancara informan pendukung penelitian 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. PLN (Persero) 73

Gambar 4.2 SOP Ketika CSO melayani pelanggan 91

Gambar 4.3 Cermin diatas meja kubikal CSO 99

DAFTAR FOTO

Foto 4.1 Deny Kusnandar 77

Foto 4.2 Putri Irra Arianti 78

Foto 4.3 Surya 79

Foto 4.4 Mis'an Hidayat Komariah 80

Foto 4.5 Sri Sugiarti 81

Foto 4.6 Anisa Rachmawati 82

Foto 4.7 Deni Wahyudi 83

Foto 4.8 Hariadi 84

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pikir Penelitian 46

Bagan 3.1 Teknik Analisis Data 58

Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) DJB 76

Bagan 4.2 Model kemampuan komunikasi CSO *Contact Center* PLN123 135

Bagan 4.3 Model penguasaan informasi CSO *Contact Center* PLN123 140

Bagan 4.4 Model penyelesaian masalah CSO *Contact Center* PLN123 144

Bagan 4.5 Model Kredibilitas CSO *Contact Center* PLN123 148

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian Dari PT. PLN (Persero) DJB 157

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan 158

Lampiran 3 : Surat Pengajuan Sidang Usulan Penelitian 159

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Pembimbing Mengukuti SUP 160

Lampiran 5 : Lembar Revisi Usulan Penelitian 161

Lampiran 6 : Surat Pengajuan Sidang Sarjana 162

Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Sidang Sarjana..... 163

Lampiran 8 : Lembar Revisi Sidang Sarjana 164

Lampiran 9: Pedoman Observasi 165

Lampiran 10 : Pedoman Wawancara 166

Lampiran 11 : Identitas Informan 172

Lampiran 12 : Hasil Observasi 180

Lampiran 13 : Hasil Wawancara Informan Kunci 184

Lampiran 14: Hasil Wawancara Informan Pendukung 221

Lampiran 15 : Konfigurasi CC PLN123 DJB 241

Lampiran 16 : Total *Queue Statistic* Mei 243

Lampiran 17 : Lembar Publikasi 245

Dokumentasi Observasi Penelitian 246

Dokumentasi Informan Kunci 248

Dokumentasi Informan Pendukung..... 251