DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 10

1.2.1 Rumusan masalah makro 10

1.2.2 Rumusan masalah mikro 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.3.1 Maksud Penelitian 11

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 12

1.4.1 Kegunaan Teoritis 12

1.4.2 Kegunaan Praktis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 14

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 16

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi 16

2.1.2.2 Unsur-unsur Dasar Komunikasi 18

2.1.2.3 Proses Komunikasi 20

2.1.2.4 Fungsi Komunikasi 22

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 23

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 23

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 25

2.1.3.3 Komponen dan Tujuan Komunikasi Organisasi 28

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi 29

2.1.5 Tinjauan Tentang Divisi Small Medium Business 33

2.1.6 Tinjauan Tentang Kemitraan 35

2.1.6.1 Definisi Kemitraan 35

2.1.6.2 Prinsip Kemitraan 36

2.2 Kerangka Pemikiran 37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 44

3.2 Informan Penelitian 45

3.3 Teknik Pengumpulan Data 48

3.3.1 Studi Pustaka 48

3.3.2 Studi Lapangan 50

3.4 Uji Keabsahan Data 53

3.5 Teknik Analisa Data 54

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 57

3.6.1 Lokasi Penelitian 57

3.6.2 Waktu Penelitian 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 59

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 63

4.1.1.1 Sejarah Singkat PT Smartfren Telecom, Tbk 63

4.1.1.2 Visi, Misi, Budaya dan Nilai PT Smartfren Telecom, Tbk 71

4.1.1.3 Logo dan arti Logo PT Smartfren Telecom, Tbk 72

4.1.1.4 Struktur PT Smartfren Telecom, Tbk 75

4.1.2 *Corporate Partnership* *76*

4.1.2.1 Edukasi 4G LTE 78

4.1.3 Deskripsi Identitas Informan 80

4.1.3.1 Profil Informan Kunci 80

4.1.3.2 Profil Informan Pendukung 83

4.2 Analisa Hasil Penelitian 86

4.2.1 Sasaran Divisi SMB PT Smartfren Telecom, Tbk

yang melakukan edukasi kepada klien untuk mewujudkan *Corporate Partnership* 86

4.2.2 Tujuan yang diinginkan Divisi SMB PT Smartfren Telecom, Tbk yang melakukan edukasi kepada klien untuk mewujudkan *Corporate Partnership* 96
4.2.3 Rencana Divisi SMB PT Smartfren Telecom, Tbk yang melakukan edukasi kepada klien untuk mewujudkan *Corporate Partnership* 102
4.2.4 Pesan yang disampaikan Divisi SMB PT Smartfren Telecom, Tbk yang melakukan edukasi kepada klien untuk mewujudkan *Corporate Partnership* 110
4.2.5 Media yang digunakan Divisi SMB PT Smartfren Telecom, Tbk yang melakukan edukasi kepada klien untuk mewujudkan *Corporate Partnership* 122
4.3 Pembahasan.....131
4.3.1 Sasaran 132
4.3.2 Tujuan 139
4.3.3 Rencana 145
4.3.4 Pesan 150
4.3.5 Media.....156
4.3.6 Strategi Komunikasi Divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk Dalam Memberikan Edukasi Tentang jaringan 4G LTE Kepada Klien Untuk Mewujudkan *Corporate Partnership* 159
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 164
5.2 Saran 167

5.2.1 Saran Bagi Divisi *Small Medium Business* PT Smartfren Telecom Tbk.....168

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....169

DAFTAR PUSTAKA.....170

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP