

DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Secara Teoritis.....	6
1.5.2. Secara Praktis.....	6
1.6. Struktur Organisasi Penulisan Skripsi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Pola Komunikasi.....	9
2.1.1. Proses Pola Komunikasi.....	12
2.2. Komunikasi Antarpribadi (<i>Interpersonal</i>).....	15
2.2.1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi (<i>Interpersonal</i>).....	15
2.2.2. Karakteristik Komunikasi Antarpribadi (<i>Interpersonal</i>).....	18
2.2.3. Efektifitas Komunikasi Antarpribadi (<i>Interpersonal</i>).....	21
2.2.4. Tujuan Komunikasi Antarpribadi (<i>Interpersonal</i>).....	22
2.3. Hambatan Komunikasi.....	23
2.4. Komunikasi Persuasif dan Pemilihan Diksi.....	26
2.4.1. Komunikasi Persuasif.....	26

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center
Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.4.2. Proses Komunikasi Persuasif.....	28
2.4.3. Pemilihan Kata (<i>Diksi</i>).....	30
2.4.4. Jenis Diksi (<i>Diksi</i>).....	32
2.4.5. Ketepatan Memilih Kata (<i>Diksi</i>).....	33
2.5. Teknologi Komunikasi <i>Call Center</i>	34
2.6. Gender dan Perbedaan Gaya Komunikasi.....	35
2.6.1. Pengertian Gender.....	35
2.6.2. Peran Gender dalam Organisasi/Profesi.....	37
2.6.3. Perbedaan Gender Dalam Gaya Komunikasi.....	38
2.7. Pelayanan/Penanganan dan Pelanggan.....	42
2.7.1. Pelayanan.....	42
2.7.2. Fungsi Pelayanan.....	43
2.7.3. Penyelesaian Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	45
2.8. Penelitian Terdahulu.....	48
2.9. Kerangka Berpikir.....	54

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	54
3.1.1. Pendekatan Penelitian.....	54
3.1.2. Metode Penelitian.....	55
3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	56
3.2.1. Partisipan.....	56
3.2.2. Tempat Penelitian.....	59
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.3.1. Instrumen Penelitian.....	61
3.3.2. Observasi.....	61
3.3.3. Dokumentasi.....	62
3.3.4. Wawancara.....	63
3.4. Teknik Analisis Data.....	64
3.4.1. Tahap Persiapan.....	64

3.4.2. Tahap Pelaksanaan.....	64
3.4.3. Tahapan Analisis Data.....	64
3.4.3.1. Data Reduksi	65
3.4.3.2. Penyajian Data.....	65
3.4.3.3. Kesimpulan.....	66
3.5. Uji Keabsahan Data.....	66
3.5.1. Triangulasi Data.....	66
3.5.2. Triangulasi Sumber.....	67
3.5.3. Membercheck	67
3.6. Pertanyaan Penelitian.....	68

BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Tentang PT. Infomedia Solusi Humanika.....	72
4.1.1. Sejarah Singkat PT.Infomedia Solusi Humanika.....	72
4.1.2. Logo Perusahaan.....	72
4.1.3. Budaya Perusahaan.....	73
4.1.4. Sejarah Singkat PT.Telkomsel Tbk.....	75
4.1.5. Logo Perusahaan.....	75
4.1.6. Budaya Perusahaan.....	77
4.1.7. Call Center PT.Telkomsel Tbk.....	80
4.2. Profil Informan Penelitian.....	80
4.2.1. Profil Informan Utama.....	81
4.2.2. Profil Informan Pendukung.....	82
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	82
4.3.1. Pola Komunikasi Karyawan.....	83
4.3.1.1. Proses Komunikasi Penanganan Pelanggan.....	83
4.3.1.2. Waktu Proses Penanganan.....	90
4.3.1.3. Pemahaman Karakteristik.....	96
4.3.1.4. Teknologi Komunikasi.....	115
4.3.1.5. Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	127

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.3.2. Hambatan Komunikasi Proses Penanganan.....	146
4.4. Pembahasan.....	156
4.4.1. Gaya Komunikasi Pria Dan Wanita Yang Digunakan Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	156
4.4.2. Pemilihan Kata Pria Dan Wanita.....	159
4.4.3. Perbandingan Komunikasi Efektif Pria Dan Wanita.....	162
4.4.4. Tiga Faktor Menjadi Hambatan Komunikasi.....	163
4.4.5. Pola Komunikasi Karyawan Pria Dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	165
4.4.6. Faktor Pendukung Call Center Karyawan Pria Dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	168

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan.....	169
5.1.1. Pola Komunikasi Karyawan Call Center Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	169
5.1.2. Hambatan Komunikasi Karyawan Pria dan Wanita Dalam (<i>Problem Solving</i>).....	172
5.1.3. Faktor Pendukung Call Center Karyawan Pria Dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	173
5.2 Implikasi.....	174
5.2.1. Implikasi Akademis	174
5.2.2. Implikasi Praktis.....	174
5.3. Rekomendasi	
5.3.1. Rekomendasi Akademis.....	175
5.3.2. Rekomendasi Praktis.....	175

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	<i>Hal</i>
Tabel 2.1. Perbedaan Gender Dalam Gaya Komunikasi.....	40
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1. Subjek Utama Penelitian.....	58
Tabel 3.2. Informan Pendukung.....	59
Tabel 3.3. Pertanyaan Penelitian.....	68
Tabel 4.1. Proses Pelayanan dan Penanganan Pelanggan Call Center (Proses Komunikasi dan Pemahaman Prosedur Penanganan)	87
Tabel 4.2. Proses Pelayanan dan Penanganan Pelanggan Call Center (Pemahaman Karakteristik Pelanggan).....	98
Tabel 4.3. Proses Pelayanan dan Penanganan Pelanggan Call Center (Karakteristik Pelanggan Yang Disukai).....	104
Tabel 4.4. Teknologi Komunikasi Pemahaman Aplikasi Yang Digunakan Dalam Penanganan Informasi.....	126
Tabel 4.5. Pemecahan Masalah (Hambatan Non Teknis).....	131
Tabel 4.6. Pemecahan Masalah Pelanggan (<i>Hard</i> Komplain).....	135
Tabel 4.7. Pemecahan Masalah (Pelanggan Pertanyaan Yang Membingungkan).....	141
Tabel 4.8. Pemecahan Masalah Pelanggan (Memberikan Pemahaman Pada Pelanggan).....	145
Tabel 4.9. Hambatan Komunikasi (Hambatan Berdampak Besar Pada Proses Penanganan Pelanggan).....	148
Tabel 4.10. Temuan Hambatan Komunikasi (Hambatan Berdampak Besar Pada Proses Penanganan).....	148
Tabel 4.11. Hambatan Komunikasi Non Teknis.....	156
Tabel 4.12. Gaya Komunikasi Pria dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	159

Adi Pratama Maulana, 2019

POLA KOMUNIKASI KARYAWAN CALL CENTER DALAM PEMECAHAN MASALAH PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Karyawan dan Karyawati di PT. Infomedia Solusi Humanika bagian Call Center
Telkomsel kota Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.13. Pemilihan Kata Pada Pria dan Wanita.....	160
Tabel 4.14. Ciri-ciri Kata Yang Sering Digunakan Pada Pria dan Wanita.....	161
Tabel 4.15. Pembahasan Hambatan Pria dan Wanita Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	164
Tabel 4.16. Pembahasan Pola Komunikasi Karyawan Call Center Dalam Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i>).....	167

DAFTAR GAMBAR

	<i>Hal</i>
Gambar 2.1. Komunikasi Interpersonal (<i>Antarpribadi</i>) Transaksional.....	17
Gambar 2.2. Model Komunikasi Persuasif (Hovland).....	28
Gambar 2.3. Model Proses <i>Problem Solving</i>	46
Gambar 4.1. Logo PT.Infomedia Solusi Humanika.....	72
Gambar 4.2. Budaya Perusahaan PT.Infomedia Solusi Humanika.....	73
Gambar 4.3. Logo PT. Telkomsel Tbk.....	76
Gambar 4.4. Budaya Perusahaan Telkomsel.....	77