

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka 2007), h 647.

Strategi communication in business and the profession edisi keeanan. BAB2 model komunikasistrategi hal65.2009.

Strategi communication in business and the profession edisi keeanan. BAB2 model komunikasi strategi hal69.2009.

Strategi communication in business and the profession edisi keeanan. BAB2 model komunikasistrategi hal53.2009

Strategi communication in business and the profession edisi keeanan. BAB2 model komunikasistrategi hal60.2009.

Strategi communication in business and the profession edisi keeanan. BAB2 model komunikasistrategi hal65.2009.

Rahmayanty, Nina. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta : Graha Ilmu. Ekowati, Titin.

Musanto, T. (2004) Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial).

At-Taqaddum Kristanto, V. H. (2018). Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Yogyakarta: CV Budi Utama.

Manzilati, A. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan. Bandung. NilaCakra.

Yusuf, A. M. (2014). Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana. Yunus, Hadi Sabari. 2010. Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer.

19Ibid, h. 59 36

Peranan Konsumen Menurut Tjiptono (2008: 41)

JURNAL

JURNAL MENATA Volume 2, No. 2, Juli-Desember 2019

Ade Heryana, S.St, M.KM | jurnal Informan dan Pemilihan Informan pada Penelitian Kualitatif.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan

R&D. Bandung: Alfabeta CV.

<https://ejournal.undiksha.ac.id>

<https://www.e-jurnal.com/2013/10/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli.html?m=1> (Diakses pada 2022)

LINK INTERNET

<https://TelkomJakartaBarat.id.com>

<Repository.radenintan.ac.id> <https://jdih.esdm.go.id>


<http://www.ijournal.us/issue>. (Diakses tanggal 19 maret 2008)

<https://jobtrenurtika.wordpress.com/logo-telkom/> diakses pada 29 juli 2022

<http://ainie-sukses.mhs.narotama.ac.id/2014/04/25/visimisitujuan-dan-sasaran-pt-telkom-2/> diakses pada 29 juli 2022



LAMPIRAN 1
SURAT KETERANGAN PEMBIMBINGAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624-7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 13 Mei 2022

Nomor : 376/WD/V/2022
Lamp : 1 (satu) Berkas
Hal : **Kesediaan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth : Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

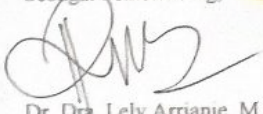
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 183112351650124
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi Pada Witel Jakarta Barat)*

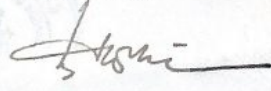
Kesediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, terima kasih.

*Bersedia Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,


Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
*coret yang tidak perlu

Wakil Dekan,


Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

LAMPIRAN II SURAT TUGAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS
No. 376/WD/V/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :

Nama : Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
NIP/NIDN : 0002046601
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 183112351650124
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi Pada Witel Jakarta Barat)*

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.
- Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.
- Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.


Jakarta, 13 Mei 2022
Wakil Dekan,


Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.



Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

LAMPIRAN III
LAMPIRAN SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 6 Juni 2022

Nomer : 444/WD/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi data**

Kepada Yth :
Pimpinan Kantor Witel Jakarta Barat
Di Tempat


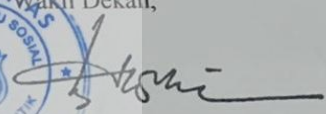
Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa dibawah ini:

Nama : Muhamad Davva Alamsyah
Nomor Pokok : 183112351650124
Semester : 8 (Delapan) / Genap
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Pedati Selatan RT.03 RW.06 Cijantung - Jakarta Timur
Nomor Hp. : 0813.8482.3527

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dan informasi data dalam rangka penyusunan proposal skripsi dengan judul **Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi Pada Witel Jakarta Barat)** dengan dosen pembimbing penanggung jawab penelitian Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

 Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

ram Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Kon

LAMPIRAN IV FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 183112351650124
Program Studi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Jurnalistik
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen Indihome (Studi Pada PT Witel Jakarta Barat)

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	02/04/2022	Konsultasi judul skripsi	
2.	05/04/2022	Bimbingan bab I dan Bab II	
3.	07/04/2022	Bimbingan Skripsi Bab III DAN Acc sidang	
4.	27/04/2022	Revisi skripsi Bab I , II- Bab III	
5.	07/04/2022	Konsultasi wawancara narasumber	
6.	07/07/2022	Bimbingan penyajian data bab IV	
7.	27/07/2022	Bimbingan bab	
8.	08/08/2022	Konsultasi revisi Bab I-V	

Jakarta, 10 Agustus 2022

Ketua Program Studi,

Drs. Adi Prakosa, M.Si.

LAMPIRAN V TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI I

Narasumber : Sandra

Jabatan : Operator Indihome (Call Center)

Tempat : Kantor telkom witel jakarta barat

P: Tugas apa saja yang dilakukan dalam bekerja ?

N: paling melayani para konsumen dengan menerima telfon dan menjelaskan apa saja keperluannya

P: Bagaimana starteji Komunikasi yang digunakan saat melayani para konsumen?

N: paling melayani para konsumen ,biasanya dari bahasanya kesopanannya, yang penting informatif, dengan greeting juga, ibaratnya permisilah ke konsumen, dan sesuai dengan kemampuan konsumen kaya gitu

P:Kendala kendala apa saja yang sering diadakan oleh konsumen?

N: , paling kendalanya itu kaya kalo konsumen biasanya yang gak bisa dihubungi, jadi tuh bisa terhambat menangani keluhannya , paling kalo misalnya kita cari alternatif atau koordinasi mencari nomor yang aktif

P:Bagaimana cara melayani konsumen terkait kendala yang diadakan oleh konsumen?

N: saat melayani konsumen tentu saya harus memberikan pelayanan yang terbaik guna memberikan jawaban atas keluhana konsumen

P: Bagaimana anda meyakinkan bahwa konsumen telah puas atas jawaban yang anda berikan saat dikomplen konsumen?

N: ya kalau dikomplen konsumen atau dimarahin saya sebagai kerja disini harus profesional dikarenakan ini juga kan untuk kebersamaan perusahaan dalam istilahnya pembeli adalah raja yang harus dilayani dengan baik ya intinya sabar dalam menanggapi kendala kendala yang konsumen ajukan ,

P:Apa saja factor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada kosnumen?

N: faktor penghambat konsumen susah dihubungi kalau faktor pendukung itu kerjasama sama antar tim jadi maksudnya kendala konsumen cepet selesai kalo penghambat ya paling itu dari Pelanggan yang tidak bisa dihubungi selebihnya lancar lancar aja sih yang terpenting santun dan informatif.

WAWANCARA NARASUMBER III

INFORMAN KUNCI II

Narasumber : Puji

Jabatan : teknisi indihome

Tempat : Kantor telkom witel jakarta barat

P:Profesi dibagian apa?

N: teknisi indihome

P:Sudah berapa lama bekerja?

N: Lima tahun

P:Dalam menjadi teknisi indihome tugas apa saja yang dilakukan?

N: jadi sebagai Teknisi tugas bagian lapangan tugas kita memperbaiki gangguan rusak indihome semacam mantenen , telfon dan juga use Tv , kalau untuk tugas itu

P:Bagaimana anda dapat mengetahui terkait panggilan untuk bertugas dibagian lapangan?

biasanya pelanggan melakukan laporan nih 147 nah itu munculah tiket gangguan itu nah kita konfirmasi ke pelanggan untuk

P:Bagaimana cara kerja teknisi indihome dibagian lapangan?

N: kalau cara kerjanya si kita konfirmasi pelanggan jajan dengan pelanggan sudah oke kita ke lapangan kita cek di modemnya dulu kalau di modemnya lampu merah atau hijau berarti itu tandanya dia los jaringannya kalau hijau itu berarti dia ada jaringannya

P:Bagaimana Komunikasi yang digunakan saat berhadapan langsung dengan konsumen indihome?

N: di liat nih kendalanya apa kita bertanya kepada pelanggan apa masalahnya, komunikasi yang digunakan memberikaan salam dan sapan dan menanyakan kendala laporan yang diberikan oleh konsumen

P: Bagaimana anda mengatasi saat dikomplen konsumen?

N: kalau dikomplen konsumen paling kita memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang sedang terjadi masalah pada lapangan

P: Apa saja factor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dibagian lapangan?

N: faktor pendukungnya itu saranan pekerja lengkap jadi cepet selesai , faktor penghambat adanya hujan , ada galian nya kabel , faktor pelanggan tidak ada dirumah pending , kita tidak bisa masuk kerumah pelanggan

WAWANCARA INFORMAN III

INFORMAN KUNCI III

Narasumber : Ahen

Jabatan : Sales marketing Indihome

Tempat : Kantor telkom witel jakarta barat

P: Profesi dibagian apa

N: sales marketing indihome

P: Sudah berapa lama bekerja?

N: empat tahun

P: Tugas apa saja yang anda lakukan?

N: jadi sebagai sales indihome kita cari pelanggan

P: Strategi apa yang dilakukan dalam menarik konsumen?

N: strategi kita terutama selain kita door to door sebar brosur

P: Kualitas pelayanan seperti apa yang diberikan dalam mempertahankan pelanggan?

N: ketika sudah dapat pelanggan ya diusahakan maksimal pelayanan kita terhadap konsumen yaitu baik biar kedepannya konsumen bisa puas kalau tidak mendapatkan pelanggan tentu kita tidak bisa memenuhi target yang ada.

P: Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan?

N: ya terutama sales kedua teknisi , teknisi gangguan dan pelayanan 147 saling melayani konsumen terhadap sepenuhnya

P:Apa saja factor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?

N: terutama di jaringan itu salah satu penghambatan tidak ada pelanggan apa yang kita pasang yaitu terutama kita lihat pelanggan apakah dia layak membayar indihome ini biar tidak terjadi yang namanya pemutusan.semacam anak kos kosan itu terkadang kita bisa ajukan pemasangan terkadang tidak , tergantung kita liat dia bekerjanya dan pemakiannya.

WAWANCARA NARASUMBER IV

INFORMAN POKOK IV

Narasumber : afnan rifat

Jabatan : Guru SD

Tempat : Dirumah Narasumber Kramat jati

P:Sudah berapa lama menggunakan produk indihome?

N:satu tahun

P:Dari mana anda mengetahui produk indohome?

N: dari saudara saya

P:Mengapa anda memilih produk indohome .

N: saya memilih produk indihome karena ada lagi promosi maka saya tertarik untuk memasangnya

P:Kelebihan dan kendala apa saja saat menggunakan indihome

N: kelebihan indihome itu emang cepet banget sih , tapi kalau lagi hujan kadang internet los gitu aja

P:Bagaimana pelayanan yang diberikan saat anda mennggubakan indihome?

N: pelayanan yang saya rasakan lumayan responya lama ketika saya hubungi ketika ada kendala.

P: Apa saran anda tentang prdoudk indihome

N: saran saya kepada indihome lain kali kalau ada konsumen yang mengalami problem segera direspom dengan secepat cepatnya itukan karena kepentingan konsumen itu adalah priotis utama dari indihome.

WAWANCARA NARASUMBER V

INFORMAN POKOK V

Narasumber : Rafif Ariq

Jabatan : Wiraswasta

Tempat : Dirumah Narasumber Jln H Jusin

P: Sudah berapa lama menggunakan produk indihome?

N: tiga tahun

P: Dari mana anda mengetahui produk indohome?

N: saya mengetahui indihome dari temen saya di merekomendasi lumayan gabagus

gajelek ya standar lah itu indihome

P: Mengapa anda memilih produk indohome .

N: saya memilih produk indihome karena sudah terlalu familiar juga enak lah sudah sudah banyak yang pakai

P: Kelebihan dan kendala apa saja saat menggunakan indihome

N: Kalau kelebihan sih mungki jaringan stabil , kenadala kadang masalah cuaca kalau lemot ngeleg

P: Bagaimana pelayanan yang diberikan saat anda mennggubakan indihome?

N: pelayanan sih cukupnya terampil pelayannya responya sih cukup cepat

P: Apa saran anda tentang prdoudk indihome

N: saran saya tolong dijaga kestabilannya kalau cuaca lagi buruk tolong dijaga kita kan sebagai pengguna maunya kan lancar lancar aja

WAWANCARA NARASUMBER VI

INFORMAN POKOK VI

Narasumber : Naufal Saragih

Jabatan : Wirausaha

Tempat : voice recoding

P:Sudah berapa lama menggunakan produk indihome?

N:tiga tahun

P:Dari mana anda mengetahui produk indohome?

N:saya mengetahui dari segi teman saya

P:Mengapa anda memilih produk indohome .

N: buat saya pribadi karna buat saya memilih indihome karna yg pertama untuk service ke pelayanannya lumayan bagus dari pada provider yang lain

P:Kelebihan dan kendala apa saja saat menggunakan indihome

N: walaupun jaringan nya agak suka lelet tapi itu masi bisa negoisasi , kelebihan pelayan teknisi nya juga cepat, untuk kendala nya yg sering selama saya gunakan indihome cutlost itu kelap kelip merah mungkin satu tahun bisa sampai 3-4 kali dan yang keduanya kalo masa akhir pembayaran biasanya itu jaringan nya itu agak eror ,

P:Bagaimana pelayanan yang diberikan saat anda mennggubakan indihome?

N: misalnya saya telepon atu chat jam ini besoknya itu teknisinya langsung datang itu yang menurut saya bagus , itu yang perlu dipertahankan

P:Apa saran anda tentang prdoudk indihome

N: untuk produk indihome saran saya si yang pertama tiba tiba cutlost itu mohon diperhatikan , yg kedua untuk akhir bulan itu mohon samakan internetnya terhadap yanv lain karena saya merasa akhir akhir pembayaran sedikit ngelag internetnya , saran saya segitu aja , semoga lebih baik dari provider lain.

LAMPIRAN VI FIELD NOTE (CATATAN LAPANGAN)

Pada tanggal 15 juli 2022, pagi hari pukul delapan, peneliti berada dikantor telkom, peneliti melihat sebelum memulai tugasnya operator indihome melakukan briefing terlebih dahulu, peneliti berada diruangan kerja operator indihome, operator indihome yang ditempatkan lebih banyak wanita. Peneliti melihat dan mendengar operator menerima telpon dari konsumen bahwa komunikasi yang digunakan operator dalam melayani konsumen dengan kata kata yang baku, sopan dan memberi sapaan kepada konsumen, peneliti melihat bahwa operator menjelaskan atau memberi informasi kepada konsumen yang mengeluhkan permasalahan dan menanggapi permasalahan yang dilaporkan oleh konsumen kepada operator. setelah petugas operator mencatat keluhan yang dilaporkan oleh konsumen, peneliti mendengar nampak operator menanggapi masalah yang dilaporkan oleh konsumen agar konsumen menunggu teknisi indihome yang akan datang ke rumah kosumen. Operator mengkonfirmasi kepada teknisi indihome dengan memberikan tiket untuk datang kerumah konsumen yang telah melaporkan keluhannya.

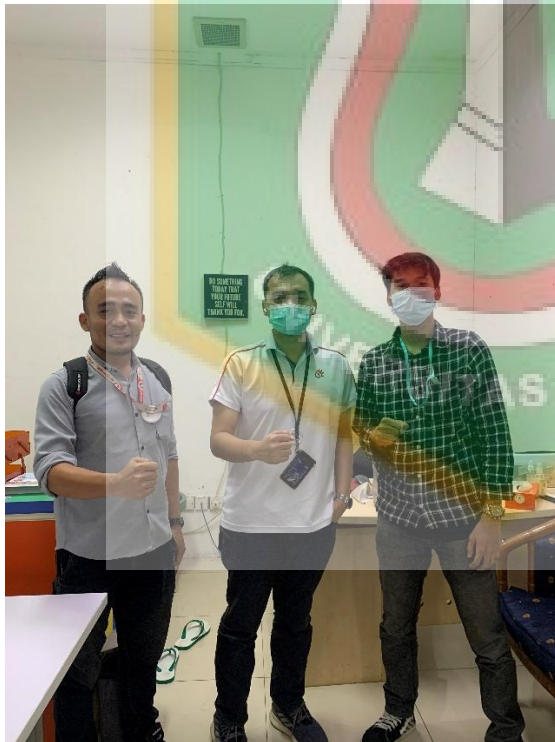
Peneliti juga melihat teknisi indihome dalam memulai pekerjaannya terlebih dahulu melakukan briefing dan arahan, peneliti melihat teknisi indihome menerima tiket dari pihak operator, teknisi indihome setelah mendapatkan tiket terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada konsumen

Peneliti melihat teknisi indihome mempersiapkan alat alat kebutuhan untuk memperbaiki masalah yang dilaporkan oleh konsumen, setelah mempersiapkan alat kerjanya teknisi meninggalkan kantor untuk melakukan pelayanan konsumen terkait keluhan yang diajukan.

LAMPIRAN VIII DOKUMENTASI DENGAN NARASUMBER



DOKUMENTASI SAAT SESUDAH SESI WAWANCARA BERSAMA NARASUMBER OPERATOR INDIHOME.



DOKUMENTASI SAAT SESUDAH WAWANCARA AHEN SALES MARKETING INDIHOME.



DOKUMENTASI SAAT WAWANCARA DENGAN
TEKNISI INDIHOME





WAWANCARA DENGAN KONSUMEN INDIHOME





DOKUMENTASI DENGAN PEGAWAI TELKOM WITEL JAKARTA BARAT.



LAMPIRAN VIII RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : Muhamad Davva Alamsyah
Jenis kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Oktober 1999
No HP : 089667902360
Alamat Pasar : JL. Pedati Selatan No 21 003/006 Cijantung
Rebo, Jakarta timur.
Email : dawaalamsyahh@gmail.com
Pendidikan formal
SD : SD PANGUDI RAHAYU
SMP : MTS/SMP PKP JIS
SMA : MAN 2 JAKARTA
SARJANA (SI) : UNIVERSITAS NASIONAL

Pengalaman organisasi
(2018-2019) KARANG TARUNA (KETUA)
(2013-2014) FUTSAL MAN DUA (ANGGOTA)
(2019-2022) FORKABI (ANGGOTA)
(2022) PARTAI PPP (ANGGOTA)

Pengalaman Magang
(2021-2022) : Editing Berita Media Telkom Witel Jakarta Barat.

tahap 2

ORIGINALITY REPORT

15% SIMILARITY INDEX	14% INTERNET SOURCES	2% PUBLICATIONS	% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	www.kajianpustaka.com Internet Source	2%
2	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	rizkzsyhrr.blogspot.com Internet Source	1%
6	www.kompasiana.com Internet Source	1%
7	modul.mercubuana.ac.id Internet Source	1%
8	www.coursehero.com Internet Source	1%
9	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	1%
10	edoc.pub Internet Source	<1%
11	id.scribd.com Internet Source	<1%
12	123dok.com Internet Source	<1%
13	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
14	fr.scribd.com Internet Source	<1%
15	id.berita.yahoo.com Internet Source	<1%
16	repository.stikosa-aws.ac.id Internet Source	<1%
17	www.neliti.com Internet Source	<1%