

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Dan Manfaat.....	4
1.5.1 Tujuan Penelitian	4
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Teknik Penulisan	5
1.6.1 Metode Penelitian	5
1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian	6
1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	6
1.6.4 Metode Analisi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Peranan	7
2.1.2 Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	9
2.1.4 Proses Komunikasi	11

2.1.5	Hambatan Dalam Komunikasi.....	12
2.1.6	Prinsip Komunikasi	17
2.1.7	Pengertian Pelayanan.....	17
2.1.8	Customer & Customer Service	18
2.1.9	Manajemen Komplain	20
2.1.10	Pengertian Aktivitas Kerja.....	22
2.2	Tinjauan Pustaka	22
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
3.1	Gambaran Umum Prusahaan	25
3.1.1	Sejarah PT. Telkom Plasa Samrat Manado	25
3.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan	32
3.1.3	Bidang Usaha Perusahaan	32
3.1.4	Sumber Daya Manusia Perusahaan	34
3.1.5	Organisasi Perusahaan	36
3.2	Pembahasan	37
3.2.1	Gambaran Komunikasi Dalam Pelayanan Pada Bagian Customer Service PT. Telkom (Plasa Samrat) Manado.....	37
3.2.2	Pentingnya Peranan Komunikasi Yang Baik Akan Menunjang Aktivitas Pelayanan Pada PT. Telkom (Plasa Samrat) Manado.....	38
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	45
4.1	Kesimpulan.....	45
4.2	Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	TEKS	HALAMAN
1	Gambar Logo Telkom Pos (1955-1974)	27
2	Gambar Logo Telkom PERUMTEL (1974-1991)	27
3	Gambar Logo Telkom (23 Oktober 1991-23 Oktober 2001)	28
4	Gambar Logo Telkom (23 Oktober 2001-23 Oktober 2009)	29
5	Gambar Logo Telkom (23 Oktober 2009-16 Agustus 2013)	29
6	Gambar Logo Telkom (16 Agustus 2013-sekarang)	31
7	Gambar Struktur Organisasi PT. Telkom (Plasa Samrat) Manado	34

DAFTAR TABEL

TABEL	TEKS	HALAMAN
1	Jumlah Pegawai Diseluruh Kantor Wilayah	35