



**SIKAP PEGAWAI PT. BRI KANTOR PUSAT JKT DIVISI LAYANAN
CONTAC CENTER BAGIAN TELESales MENGENAI TAYANGAN
BOSAN JADI PEGAWAI**

DI TRANS TV

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Broadcasting

Disusun Oleh :

DEDEN AGMAL SETIANA

44109110066

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
JURUSAN BROADCASTING

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Sikap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Pusat Jkt
Divisi. Layanan Contac center bagian. Telesales Mengenai
Tayangan Bosan Jadi Pegawai Di Trans Tv.

Nama : Deden Agmal Setiana

Nim : 44109110066

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, Mei 2012

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dicky Andika, S.sos, M. Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

JURUSAN BROADCASTING

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Sikap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Pusat Jkt Divisi.
Layanan Contac Center Bagian. Telesales Mengenai Tayangan Bosan
Jadi Pegawai Di Trans Tv.

Nama : Deden Agmal Setiana

Nim : 44109110066

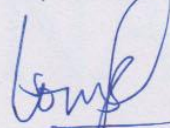
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, Mei 2012

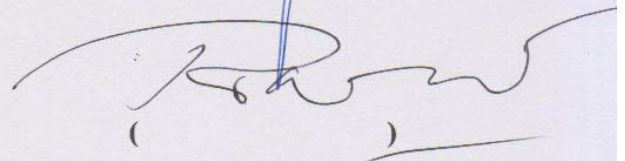
Ketua Sidang :

Nama : Dra. Yoyoh Hereyah M. Si

()

Penguji Ahli :

Nama : Drs. Riswandi M. Si

()

Pembimbing :

Nama : Dicky Andika, S.sos, M. Si

()



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

JURUSAN BROADCASTING

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Sikap Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Pusat
Jkt Divisi. Layanan Contac Center Bagian. Telesales
Mengenai Tayangan Bosan Jadi Pegawai Di Trans Tv.

Nama : Deden Agmal Setiana

Nim : 44109110066

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Broadcasting

Jakarta, Mei 2012

Disetujui dan Diterima Oleh,

Dosen Pembimbing

(Dicky Andika, S.sos M. Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M. Si)

Ketua Bidang Broadcasting

(Feni Fasta, SE, M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : SIKAP PEGAWAI PT. BRI KANTOR PUSAT JKT DIVISI LAYANAN CONTAC CENTER BAGIAN TELESALLES MENGENAI TAYANGAN BOSAN JADI PEGAWAI DI TRANS TV. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Program Studi Broadcasting, Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) Universitas Mercubuana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M. Si selaku Dekan Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Feni Fasta, SE, M. Si selaku Ketua Bidang Broadcasting Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dicky Andika, S.sos, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh pihak yang terkait di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Pusat Jkt Divisi Layanan Contac Center Bagian Telesales yang telah membantu penulis dengan memberikan masukan serta pengarahan serta data-data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi.

5. Seluruh staf pengajar Universitas Mercubuana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercubuana.
6. Bapak dan Mamah tersayang terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tulus serta dorongan semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Mercubuana.
7. *My Luvly buuund, thanks for your love.* Aa irfan dan teteh isna dan juga teman – teman seperjuangan Raja hot, Harry, Pipit, Nana, dan Bams. Terimakasih atas dorongan semangatnya kepada penulis hingga tercipta skripsi ini.

Pada akhirnya penulis mengharapkan agar karya tulis ini dapat dimanfaatkan bagi kita semua.

Jakarta, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI i

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI iii

LEMBAR TANDA LULUS..... iv

ABSTRAKSI v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABELxiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian 1

1.2 Perumusan masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian..... 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.4.1	Bagi Akademis	4
1.4.2	Bagi Praktisi	4
1.4.3	Bagi Peneliti Sendiri	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Komunikasi Massa	6
2.2	Karakteristik Komunikasi Massa	7
2.3	Fungsi Komunikasi Massa	9
2.4	Media Komunikasi Massa	10
2.5	Televisi sebagai Media Massa	14
2.5.1	Pengertian Televisi	14
2.5.2	Karakteristik Televisi	15
2.5.3	Fungsi Media Televisi	16
2.6	Program Televisi	17
2.6.1	Pengertian Program Televisi	17
2.6.2	Jenis Program Televisi	19
2.6.3	Program Berita Televisi.....	21

2.7	Khalayak Televisi	26
2.7.1	Pengertian Khalayak Televisi	26
2.7.2	Karakteristik Khalayak Televisi	26
2.8	Efek Media Televisi	27
2.8.1	Pengertian Efek Media Televisi	27
2.8.2	Jenis-Jenis Efek Media Televisi	28
2.9	Sikap	29
2.9.1	Pengertian Sikap	29
2.9.2	Ciri-Ciri Sikap	30
2.9.3	Proses Pertumbuhan dan Perubahan Sikap.....	31
2.9.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap	33

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.3.1	Populasi	37

3.3.2 Sampel	38
3.4 Definisi Konseptual, dan Operasional Konsep	39
3.4.1 Definisi Konseptual	39
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	40
3.5 Variabel Efek	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.1 Data Primer	45
3.6.2 Data Sekunder	46
3.6.3 Teknik Analisa Data	46
3.6.4 Proses Pengkodean Data (coding)	47
3.6.5 Proses Tabulasi	48

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Trans TV	49
4.1.2 Visi	49
4.1.3 Misi	50
4.1.4 Sinopsis Tayangan Bosan Jadi Pegawai	50

4.2 Hasil Penelitian	51
4.3 Identitas Responden	52
4.4 Pola Menonton	53
4.5 Pengetahuan Para Pegawai (efek kognitif).....	55
4.6 Sikap Terhadap Tayangan Bosan Jadi Pegawai (afektif).....	62
4.7 Akumulatif Efek Kognitif	70
4.8 Akumulatif Efek Afektif	72
4.9 Akumulatif Efek Kognitif dan Afektif	73
4.10 Pembahasan	75

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Konsep	40
Tabel 3.2 Interval Efek Kognitif	44
Tabel 3.3 Interval Efek Affektif.....	45
Tabel 4.3.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.3.2 Usia Responden.....	52
Tabel 4.4.1 Intensitas	53
Tabel 4.4.2 Frekuensi.....	54
Tabel 4.4.3 Durasi Menonton	54
Tabel 4.5.1 Pengetahuan terhadap hari tayang.....	55
Tabel 4.5.2 Pengetahuan terhadap jam tayang.....	56
Tabel 4.5.3 Pengetahuan terhadap stasiun tv	56
Tabel 4.5.4 Pengetahuan terhadap isi pesan.....	57
Tabel 4.5.5 Pengetahuan terhadap tema.....	57
Tabel 4.5.6 Pengetahuan terhadap talent.....	58
Tabel 4.5.7 Pengetahuan terhadap latar tempat	59
Tabel 4.5.8 Pengetahuan terhadap nara sumber.....	59
Tabel 4.5.9 Pengetahuan terhadap tips yang baik.....	60
Tabel 4.5.10 Pengetahuan terhadap keuntungan.....	60
Tabel 4.5.11 Pengetahuan terhadap masalah	61
Tabel 4.5.12 Pengetahuan terhadap jingle	62

Tabel 4.6.1 Sikap terhadap hari tayang.....	63
Tabel 4.6.2 Sikap terhadap jam tayang	63
Tabel 4.6.3 Sikap terhadap Stasiun TV.....	64
Tabel 4.6.4 Sikap terhadap isi pesan.....	64
Tabel 4.6.5 Sikap terhadap tema	65
Tabel 4.6.6 Sikap terhadap talent.....	66
Tabel 4.6.7 Sikap terhadap latar tempat.....	66
Tabel 4.6.8 Sikap terhadap narasumber	67
Tabel 4.6.9 Sikap terhadap tips yang baik	67
Tabel 4.6.10 Sikap terhadap keuntungan didapat	68
Tabel 4.6.11 Sikap terhadap masalah yang dihadapi	69
Tabel 4.6.12 Sikap terhadap Jingle	69
Tabel 4.7.1 Akumulatif Kognitif.....	71
Tabel 4.8.1 Akumulatif Affektif	72
Tabel 4.9.1 Akumulatif Kognitif dengan Affektif	74

