

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi Organisasi	20
2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi	20
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi	21
2.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi	22
2.2.4 Saluran Komunikasi Organisasi	23
2.2.5 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	24
2.3 Komunikasi Internal	27
2.3.1 Definisi Komunikasi Internal	27
2.3.2 Bentuk Komunikasi Internal	28
2.3.3 Klasifikasi Komunikasi Internal	32
2.4 Customer Service	33
2.5 Pemanfaatan	35
2.6 Media Baru	36

2.7 Whatsapp Messenger.....	37
2.8 Kerangka Berfikir.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.3 Subjek Penelitian.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Data Primer	45
3.4.2 Data Sekunder	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Bank Tabungan Negara.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara	52
4.1.3 Nilai dan Budaya Perusahaan.....	53
4.1.4 Logo Bank Tabungan Negara	55
4.1.5 Struktur Organisasi.....	55
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Komunikasi Internal di Bank BTN Kebon Jeruk	58
4.2.2 Media Komunikasi Internal	62
4.2.3 Pemanfaatan Whatsapp Messenger.....	66
4.2.4 Hambatan dalam Pemanfaatan Whatsapp Messenger.....	84
4.3 Pembahasan	89
4.4 Kerangka Hasil Berfikir	99
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
5.2.1 Saran Akademin	101
5.2.2 Saran Praktis	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	103