

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II.....	16
LANDASAN TEORI.....	16
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	16
2.2 TEORI INFORMASI ORGANISASI.....	17
2.3 KOMUNIKASI ORGANISASI	19
2.3.1 Konsep Komunikasi Organisasi.....	20
2.3.2 Arus Komunikasi	21
2.4 STRATEGI.....	22
2.4.1 Tingkatan Strategi	23
2.4.2 Strategi <i>Public Relations</i>	23

2.4.3	Peran <i>Public Relations</i>	24
2.5	<i>EMPLOYEE RELATIONS</i>	25
2.5.1	<i>Employee Relations</i> Sebagai Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	25
2.5.2	Fungsi & Manfaat <i>Employee Relations</i>	25
2.5.3	Kebutuhan Akan <i>Employee Relations</i>	26
2.5.4	Tujuan Pelaksanan <i>Employee Relations</i>	26
2.5.5	Unsur Komunikasi Di Dalam Kegiatan <i>Employee Relations</i>	27
2.5.6	Bentuk Kegiatan <i>Employee Relations</i>	28
2.6	LANDASAN KONSEPTUAL STANDAR PERILAKU <i>FRONTLINER</i> 29	
2.7	KERANGKA PEMIKIRAN	31
BAB III		32
METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	PARADIGMA PENELITIAN	32
3.2	METODE DAN JENIS PENELITIAN	34
3.2.1	Metode Penelitian.....	34
3.2.2	Jenis Penelitian.....	35
3.2.3	Jenis Data	35
3.3	BAHAN PENELITIAN	36
3.3.1	Objek Penelitian	36
3.3.2	Subjek Penelitian.....	36
3.3.3	Lokasi Penelitian.....	36
3.4	SUMBER DATA <i>KEY INFORMAN</i> & <i>INFORMAN</i>	36
3.5	UJI KEABSAHAN DATA	37
3.6	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	38
3.6.1	Wawancara.....	39

3.6.2	Teknik Observasi	40
3.6.3	<i>Documentary Historical</i> (Penelaahan Dokumentasi).....	41
3.7	TEKNIK ANALISIS DATA.....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN	44
4.1	Subjek Penelitian.....	44
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Proses Informasi Organisasi Dalam Sosialisasi Kebijakan Standar Perilaku <i>Frontliner</i>	46
4.2.2	Strategi <i>Employee Relations</i>	53
4.2.3	Arus Komunikasii dalam Proses Penyusunan & Implementasi Kebijakan Standar Perilaku <i>Frontliner</i>	60
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	63
5.1	Proses Informasi Organisasi dalam Sosialisasi Kebijakan Standar Perilaku <i>Frontliner</i>	63
5.2	Strategi <i>Employee Relations</i> dalam Sosialisasi Kebijakan Standar Perilaku <i>Frontliner</i>	66
5.2.1	Arus Komunikasii dalam Proses Penyusunan & Implementasi Kebijakan Standar Perilaku <i>Frontliner</i>	71
BAB VI	KESIMPULAN.....	77
6.1	Kesimpulan.....	77
6.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sistem Komunikasi Organisasi	19
Gambar 2 Analisa Data Kualitatif menurut Miles & Huberman (Prof. Dr. Sugiyono. 2014)	42
Gambar 3 Acuan Penilaian Customer Service	57
Gambar 4 Pelayanan Public Information Desk atau Customer Service Desk sebelum masa Pandemi Covid-19	59
Gambar 5 Pelayanan Public Information Desk atau Customer Service Desk saat masa Pandemi Covid-19	59
Gambar 6 Personil frontliner Terminal 3 yang standby di back office dengan seragam lengkap dan tetap menerapkan standar perilaku frontiner	59
Gambar 7 Terminal 3 melalui monitor yang disediakan pada layanan ini	59
Gambar 8 Personil frontliner Terminal 2 yang standby di back office dengan seragam lengkap dan tetap menerapkan standar perilaku frontiner	60
Gambar 9 Pelanggan yang mencari informasi di Terminal 2 melalui monitor yang disediakan pada layanan ini	60
Gambar 10 Jaringan Komunikasi antara Unit Airport Global Service & Unit Passenger Service.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2 Daftar Key Informan & Informan	37
Tabel 3 Data Key Informan & Informan.....	46
Tabel 4 Alokasi Nilai Customer Service.....	57
Tabel 5 Hasil Rekap Laporan Performansi Passenger Service Periode Jan-Mei 2021	70