

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN i

HALAMAN PENGESAHAN ii

TIM PENGUJI ii

TANDA PERSETUJUAN SIDANG iii

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iv

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

BAB I viii

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah 3

 1.3 Fokus Penelitian 3

 1.4 Tujuan Penelitian 3

 1.5 Manfaat Penelitian 3

 1.5.1 Manfaat Individu 3

 1.5.2 Manfaat Praktis 4

 1.5.3 Manfaat Akademik 4

 1.5.4 Manfaat Perusahaan 4

 1.6 Sistematika Penulisan 4

BAB II 6

TINJAUAN PUSTAKA 6

 2.1 Penelitian terdahulu 6

 Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Penelitian terdahulu 6

 2.2 Media Sosial 9

 2.2.1 New Media Theory 9

 2.3 Pengertian Media Sosial 10

 2.4 Prinsip – prinsip Media Sosial 11

 2.5 Jenis – jenis Media Sosial 12

 2.6 Whatsapp 13

 2.6.1 Manfaat Media Sosial Whatsapp 14

2.6.2 Keunggulan Media Sosial Whatsapp	15
2.7 Prinsip - prinsip	15
2.8 Pesan pada Group Whatsapp	16
2.9 Kerangka Pemikiran	17
BAB III	19
METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.1.1 Studi Kasus Intrinsik (Intrinsic Case Study)	19
3.2 Deskripsi Subjek/Objek ,dan Waktu Penelitian	20
3.2.1 Objek Penelitian	20
3.2.2 Subjek Penelitian	20
3.2.3 Tempat dan waktu penelitian.....	20
3.3 Sumber Data	21
3.4 Bahan Peneliti dan Analisis	22
3.5 Instrumen Penelitian.....	22
3.6 Definisi Operasional Konsep	22
3.7 Teknik pengumpulan data	23
3.7.1 Data Primer.....	23
3.7.2 Data Sekunder.....	23
3.8 Teknik analisis data	24
3.9 Teknik Keabsahan Data	25
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN	27
4.1 Profil Subjek Penelitian.....	27
4.1.1 Visi & Misi	27
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan Lion parcel	28
Bagan 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan Lion Parcel	28
(Sumber: Lion Parcel)	28
4.1.3 Layanan Pengiriman Lion Parcel	29
4.1.3 Layanan pengiriman Lion Parcel (Sumber: Lion Parcel).....	29
4.1.4 Key Informan dan Informan	30
Tabel 4.1.4 Daftar Key Informan dan Informan.....	31
4.2 Deskripsi Temuan Penelitian	32
4.2.1 Gambaran Pesan Whatsapp Group Lion parcel dan Vendor Trucking	32

4.2.2	Gambaran Pesan Whatsapp Group Lion parcel dan Vendor Pengiriman Internasional	36
BAB V		41
PEMBAHASAN		41
5.1	Gambaran Pesan Whataap Group Lion Parcel	41
5.2	Alasan pemilihan media sosial whatsapp di perusahaan Lion Parcel	51
5.3	Penyampaian informasi whatsapp di perusahaan Lion Parcel	52
	Gambar 5.3.1 Penyampain informasi pada group Informasi Lion Parcel	54
	Gambar 5.3.2 Penyampain berkomunikasi dan koordinasi pada group Teknis Lion Parcel & MetroTV	55
	Gambar 5.3.3 Penyampain informasi berkomunikasi dan koordinasi dengan customer retail	56
	Gambar 5.3.4 Penyampain berkomunikasi dan koordinasi pada group Network Development	57
	Gambar 5.3.5 Penyampain terkait kendala dan koordinasi pada group whatsapp	58
	Gambar 5.3.6 Respon dari kendala dan koordinasi pada group whatsapp	58
	Gambar 5.3.7 Penyampain terkait informasi macet di lapangan	50
	Gambar 5.4.8 Penyampain terkait informasi hujan dan jalanan licin.....	59
	Gambar 5.4.9 Penyampain terkait kendala dan koordinasi pada group whatsapp	60
5.4	Manfaat penggunaan whatsapp di perusahaan Lion Parcel	60
	Gambar 5.4.1 proses pesan masuk setiap detik nya ada di berbagai grup dengan beberapa divisi dan berbagai informasi yang di bahas	61
	Gambar 5.4.2 mengirim pesan foto dan video untuk laporan aktual yang terjadi dilapangan	62
5.5	Kendala penggunaan whatsapp di perusahaan Lion Parcel	63
	Gambar 5.5.1 Penyampain pesan whatsapp typo pada penulisan tanggal.....	64
5.6	Saran dan masukan mengenai penggunaan whatsapp di perusahaan Lion Parcel	65
BAB VI.....		66
PENUTUP.....		66
6.1	Kesimpulan.....	66
6.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN I		71
LAMPIRAN II		72
DOKUMENTASI		73
Dokumentasi: wawancara dengan Sri Bakti Jayanti Liatun Network Acquisition Supervisor ...		73

