DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN …….....i

SURAT PERNYATAAN …….....ii

ABSTRAK …….....iii

***ABSTRACT*…….....iv**

KATA PENGANTAR…….... …v

DAFTAR ISI…… ix

DAFTAR GAMBAR ……. xv

DAFTAR TABEL……..... xvi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah……. 1

1.2. Identifikasi Masalah…… 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian …… 10

1.3.1 Maksud Penelitian …… 10

1.3.2 Tujuan Penleitian…… 10

1.4 Kegunaan Penelitian…… 11

1.4.1 Kegunaan Teoritis……. 11

1.4.2 Kegunaan Praktis…… 11

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti…… 11

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas …… 12

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Perusahaan…… 12

1.5 Kerangka Pemikiran……..... 12

1.5.1 Kerangka Teoritis…… 12

1.5.2 Kerangka Konseptual …… 17

1.6 Pertanyaan Penelitian…… 22

1.7 Subjek Penelitian dan Informan…… 24

1.7.1 Subjek Penelitian…….. 24

1.7.2 Informan…… 24

1.8 Metode Penelitian…… 27

1.9 Teknik Pengumpulan Data…… 28

1.10 Teknik Analisa Data …… 30

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian…… 33

1.11.1 Lokasi Penelitian …….. 33

1.11.2 Waktu Penelitian **……** 33

1.12 Sistematika Penulisan …………. 35

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA …….. 37

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi …… 37

2.1.1 Pengertian Komunikasi …… 37

2.1.2 Tujuan Komunikasi …….. 41

2.1.3 Konteks-Konteks Komunikasi **……** 43

2.2 Tinjauan Tentang Peranan ……... 44

2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi …… 45

2.3.1 Hakikat dan Definisi Organisasi …… 45

2.3.2 Hakikat dan Definisi Komunikasi Organisasi …….. 46

2.3.3 Hambatan-hambatan komunikasi organisasi **……...** 48

2.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Internal …… 49

2.4.1 Pengertian Komunikasi Internal **……** 49

2.5 Tinjauan Mengenai Media Informasi …… 53

2.5.1 Pengertian Informasi ……... 53

2.5.2 Fungsi Informasi …….. 54

2.5.3 Informasi dalam Organisasi **……** 55

2.5.3.1 Sifat Aliran Informasi **……** 56

2.5.4 Media Komunikasi Internal **……** 58

2.6 *Email* …… 59

2.6.1 *Email* sebagai salah satu media komunikasi internal ……. 59

2.6.1.2 Pengertian *Email* …… 60

2.6.1.3 Pengertian *Email Broadcasting* …… 61

2.6.1.4 Efektivitas Penggunaan *Email* ……..... 62

BAB III. OBJEK PENELITIAN …… 63

3.1 Sejarah Perusahaan …… 63

3.1.1 Visi dan Misi …… 63

3.1.1.2 Visi ……. 65

3.1.1.3 Misi …… 65

3.1.1.4 Filosofi Logo Patra Niaga **……** 66

3.1.1.5 Tujuan Perusahaan ……. 67

3.1.1.5.1 Tujuan Didefinisikan Berdasarkan Internal & Eksternal…… 67

3.1.1.5.1.1 Tujuan Internal …… 67

3.1.1.5.1.2 Tujuan Eksternal **……** 68

3.2 Sejarah Divisi *Corporate Secretray*…… 69

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan …… 71

3.4 *Job Description*…… 72

3.5 Sarana dan Prasarana …… 73

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN …… 77

4.1 Data Informan …… 79

4.2 Deskripsi Analisis Penelitian …… 81

4.2.1 Seperti Apa Isi Pesan dari *Email Broadcasting* sebagai media Informasi bagi karyawan Patra Niaga?..... 81

4.2.2 Bagaimana proses kerja dari *Email Broadcasting* Sebagai media Informasi bagi karyawan Patra Niaga?..... 85

4.2.3 Bagaimana Efisiensi dari penggunaan *Email Broadcasting* ini sebagai media informasi bagi karyawan Patra Niaga?..... 95

4.2.4 Bagaimana frekuensi dari penggunaan *Email broadcasting* sebagai media informasi bagi karyawan Patra Niaga? … 102

4.2.5 Seperti apa hambatan yang didapat dari penggunaan *Email broadcasting* sebagai media informasi bagi karyawan? 104

4.2.6 Bagaimana peranan *email broadcasting* sebagai media informasi bagi karyawan Patra Niaga?..... 107

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian …… 110

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan …… 121

5.2 Saran …….. 123

5.2.1 Saran Bagi Instansi ……. 124

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya …….. 125

DAFTAR PUSTAKA……. 126

LAMPIRAN-LAMPIRAN …… 129

DOKUMENTASI …… 157

RIWAYAT HIDUP ……. 160