DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB IPENDAHULUAN **1**

1.1 LatarBelakangMasalah 1

1.2 RumusanMasalah 10

1.3 MaksuddanTujuanPenelitian 11

1.3.1 MaksudPeneliti 11

1.3.2 TujuanPenelitian 11

1.4 KegunaanPenelitian 12

1.4.1 KegunaanTeoritis 12

1.4.2 KegunaanPraktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 14

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya 14

2.1.2 Tinjauan Komunikasi 15

2.1.2.1 Hakikat dan Definisi Komunikasi 15

2.1.2.2 Komponen-Komponen Komunikasi 17

2.1.2.3 Tujuan Komunikasi 18

2.1.2.4 Hambatan Komunikasi 18

2.1.2.5 Fungsi Komunikasi 20

2.1.2.6 Konteks Komunikasi 20

2.1.3 Tinjauan Komunikasi Organisasi 21

2.1.3.1 Pengertian Organisasi 21

2.1.3.2 Pengertian Komunikasi Organisasi 23

2.1.4 Tinjauan Strategi 24

2.1.4.1 Pengertian Strategi 24

2.1.4.2 Strategi Komunikasi 26

2.1.4.3 Fungsi Strategi 27

2.1.5 TinjauanKinerjaKaryawan 28

2.1.5.1 Definisi Kinerja Karyawan 28

2.1.5.2 Jenis-jenis Kinerja 29

2.1.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya 30

2.1.6 Tinjauan Tentang Karyawan 30

2.1.6.1 Pengertian Karyawan 30
2.1.6.2 Asas-asas Komunikasi Karyawan 31
2.1.7 Tinjauan Program Pelayanan Kesejahteraan 32
2.1.7.1 Pengertian Program Kesejahteraan 32
2.1.7.2 Tujuan-Tujuan Pemberian Program Kesejahteraan Karyawan 32
2.1.7.3 Bentuk Program Pelayanan Karyawan 34
2.1.7.4 Penyebab Berkembangnya Program Kesejahteraan Karyawan 35
2.1.7.5 Manfaat diselenggarakan Program Kesejahteraan Karyawan 36
2.1.7.6 Pinsip-Prinsip Program Pelayanan Karyawan 37
2.2 Kerangka Pemikiran 38
2.2.1 Kerangka Teoritis 38
2.2.2 KerangkaKonseptual 39
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 42
3.1 Objek Penelitian 42
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Tirta Ratna Bandung 42
3.1.2 Visi dan Misi Unit Merdeka Boga Putra 44
3.1.2.1 Visi Unit Merdeka Boga Putra 44
3.1.2.2 Misi Unit Merdeka Boga Putra 43
3.1.3 Struktur Organisasi Unit Merdeka Boga Putra 44
3.1.4 Deskripsi Jabatan 46
3.1.5 Aspek-Aspek Kegiatan 49
3.1.6 Sistem Ketenaga kerjaan 50

3.2 Metode Penelitian 51
3.2.1 Desain Penelitian 51
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 52
3.2.2.1 Studi Pustaka 52
3.2.2.2 Studi Lapangan 56
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 58
3.2.3.1 Informan Peneliti 58
3.2.3.2 Informan Kunci 60
3.2.4 Teknik Analisa Data 61
3.2.5 Uji Keabsahan Data 63
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 65
3.2.6.1 Lokasi Penelitian 65
3.2.6.2 Waktu Penelitian 65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
4.1 Deskripsi Identitas Informan dan Informan Kunci Penelitian 74
4.2 Analisa Deskriptif Hasil Penelitian 79
4.2.1 Deskripsi Tujuan Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) 80
4.2.2 Deskripsi Rencana Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) 84
4.2.3 Deskripsi Kegiatan Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) 88

4.2.4 Deskripsi Pesan Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) 90
4.2.5 Deskripsi Media Program Pelayanan Kesejahteraan Karyawan (Tri Dharma Mitra) 91
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 93
5.1 PENUTUP 106
5.1 Kesimpulan 106
5.2 Saran 108
DAFTAR PUSTAKA 109
LAMPIRAN 111
RIWAYAT HIDUP 172

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 59

Tabel 3.2 Informan Kunci..... 60

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 2012 66

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Penelitian..... 73

Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Key Informan Penelitian..... 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Harold Laswell 27

Gambar 2.2 Alur Pemikiran 41

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Unit Toko Merdeka Boga Putra 45

Gambar 3.2 Komponen DalamAnalisis Data (Interactive Model) 62

Gambar 4.1 Informan Penelitian M. Supli Effendi 74

Gambar 4.2 Informan Penelitian Ani Saidaningsih SE 76

Gambar 4.3 Key Informan Ir. Deni Komara 77

Gambar 4.4 Key Informan Pakih Syam 78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penugasan Pembimbing 112

Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan 113

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Pembimbing 114

Lampiran 4 Revisi Seminar Usulan Penelitian 115

Lampiran 5 Surat Research 116

Lampiran 6 Surat Informan 117

Lampiran 7 Surat Pengantar Wawancara 118

Lampiran8 Lembar Identitas Informan 119

Lampiran 9 Lembar Pedoman Wawancara Informan 122

Lampiran 10 Lembar Identitas Key Informan 127

Lampiran 11Pedoman Wawancara Key Informan 130

Lampiran 12 Hasil Wawancara 134

Lampiran 13 Lembar Formulir Keanggotaan 152

Lampiran 14 Surat Edaran Pengajuan Pinjaman 154

Lampiran 15 Surat Keputusan Ketentuan Asuransi dengan Pihak Jamsostek 155

Lampiran 16 Organisasi BKTDM dan SK Perbaharuannya 156

Lampiran 17 Surat Keputusan Penurunan Suku Bunga 160

Lampiran 18 Surat Keputusan Ketentuan Simpan Pinjam 166

Lampiran 19 Dokumentasi Wawancara 170

Lampiran 20 Revisi Skripsi 171