DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.2.1 Pertanyaan Makro 8

1.2.2 Pertanyaan Mikro 8

1.3 Maksud dan Tujuan 9

1.3.1 Maksud Peneliti 9

1.3.2 Tujuan Peneliti 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Keguanaan Praktis 10

1.4.2.1 Bagi Peneliti 10

1.4.2.2 Bagi Akademik.....11

1.4.2.3 Bagi Lembaga Terkait.....11

BAB IITINJAUAN PUSTAKA

2.1 TinjauanTerhadapPenelitianTerdahulu 12

2.2 TinjauanPustaka.....14

2.2.1 TinjaunTentangKomunikasi.....14

2.2.1.1 DefinisiIlmuKomunikasi.....14

2.2.1.2 Unsur-unsurKomunikasi 15

2.2.1.3 TujuanKomunikasi.....16

2.2.1.4 Proses Komunikasi.....17

2.2.1.5 FungsiKomunikasi 20

2.2.1.6 KonteksKomunikasi.....21

2.2.1.7 HambatanKomunikasi.....22

2.2.2 TinjauanTentangKomunikasiAntar Persona (AntarPribadi).....24

2.2.2.1 TujuanKomunikasiAntar Persona (AntarPribadi) 25

2.2.2.2 Ciri-CiriKomunikasiAntar Persona (AntarPribadi).....26

2.2.2.3 SifatKomunikasiAntar Persona (AntarPribadi) 27

2.2.3 TinjauanTentangKomunikasiOrganisasi.....33

2.2.3.1 DefinisiKomunikasiOrganisasi 33

2.2.3.2 FungsiKomunikasiOrganisasi 34

2.2.3.3 Dimensi-

DimensiKomunikasiDalamKehidupanOrganisasi 37

2.2.4 TinjauanTentangPolaKomunikasi.....39
2.2.5 TinjauanLembaga Sertifikasi Produk dan Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu.....42
2.2.6 TinjauanTentang Auditor dan*Auditee*.....43
2.2.6.1 Prosedur Auditor.....44
2.2.7 Tinjaun TentangKegiatan Audit Sertifikasi 43
2.3 KerangkaPemikiran 46
2.3.1 KerangkaPemikiranTeoritis 46
2.3.2 KerangkaPemikiranKonseptual.....50

BAB IIIOBJEK PENELITIAN

3.1 ObjekPenelitian 55
3.1.1 SejarahBalaiBesarBahandanBarangTeknik (B4T) Bandung 55
3.1.2 VisidanMisiBalaiBesarBahandanBarangTeknik (B4T) Bandung57
3.1.3 MOTTO BalaiBesarBahandanBarangTeknik (B4T) Bandung 59
3.1.4 JanjiLayanandanEtikaLayananBalaiBesarBahandanBarangTeknik (B4T) Bandung.....60
3.1.5 Logo BalaiBesarBahandanBarangTeknik (B4T) Bandung.....61
3.1.6 TugasPokokdanFungsi 61
3.1.7 StrukturOrganisasiBalaiBesarBahandanBarangTeknik (B4T) Bandung.....63
3.1.8 *Job Description*.....66
3.1.9 KegiatandanJenisLayanan.....77

3.1.9.1 BidangStandarisasi.....77
3.1.9.2 BidangInspeksiTeknik 79
3.1.9.3 BidangPelayananJasaTeknik.....79
3.1.9.4 BidangSertifikasi.....79
3.1.9.5 KegiatanJasaLainnya 81
3.1.10 Objek Pendukung Penelitian 83
3.1.10.1 SejarahSingkatPT.MultiInstumentasi.....83
3.2 MetodePenelitian.....85
3.2.1 TeknikPengumpulan Data.....87
3.2.1.1 StudiPustaka.....87
3.2.1.2 StudiLapangan 88
3.2.2 TeknikPenentuanInforman.....90
3.2.3 TeknikAnalisis data.....92
3.2.3.1 UjiKeabsahan Data 94
3.2.4 LokasidanWaktuPenelitian 95
3.2.4.1 LokasiPenelitian.....96
3.2.4.2 WaktuPenelitian.....96

BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAAN

4.1 DeskripsiIdentitasInforman 99
4.1.1 DeskripsiInformanPendukung.....103
4.2 DeskripsiHasilPenelitian 104
4.2.1 Proses Komunikasi 105
4.2.2. Bentuk-bentukKomunikasi.....113

4.2.3 HambatanKomunikasi 116

4.2.4 PolaKomunikasi 118

4.3 Pembahasan 124

4.3.1 Proses Komunikasi 126

4.3.2 BentukKomunikasi 134

4.3.3 HambatanKomunikasi 140

4.3.4 PolaKomunikasi.....142

BAB VKESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....148

5.1.1. Proses KomunikasidalamKegiatan Audit Eksternal

Di PT. Multi Instrumentasi 148

5.1.2. Bentuk-bentukKomunikasidalamKegiatan Audit

Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi 148

5.1.3. HambatanKomunikasidalamKegiatan Audit Eksternal

Di PT. Multi Instrumentasi 149

5.1.4. PolaKomunikasidalamKegiatan Audit Eksternal

Di PT. Multi Instrumentasi 149

5.2 Saran 150

5.2.1 Saran Bagi Auditor Sertifikasi B4T

(BalaiBesarBahandanBarangTeknik Bandung) 150

5.2.2 Saran Bagi*Auditee* (PT. Multi Instrumentasi).....151

5.2.3 Saran BagiPenelitiSelanjutnya.....1

DAFTAR PUSTAKA.....153

LAMPIRAN.....155

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 212

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu 11

Tabel 3.1 DaftarInformanPenelitian.....84

Tabel 3.2 TabelPenelitian.....96

Tabel L1 Pedoman Observasi 166

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka pemikiran 52

Gambar3.1 Logo B4T (BalaiBesarBahandanBarangTeknik).....61

Gambar 3.2 Struktur B4T (Balai Besar Bahan dan Barang Teknik) 63

Gambar 4.1 WisnuKreshnady..... 99

Gambar 4.2 MehammedNomeri 99

Gambar 4.3 Adib 102

Gambar 4.4 Janson AF 103

Gambar 4.5 Slide Isi Opening Meeting 110

Gambar 4.6 Isi Slide Closing meeting.....111

Gambar 4.7 Gambar Proses Komunikasi.....134

Gambar 4.8 Diagram BentukKomunikasiDalam Audit Eksternal 139

Gambar 4.9 PolaKomunikasiPersiapan Audit 145

Gambar 4.10 PolaKomunikasi Audit Eksternal di Lapangan
(PT. Multi Instrumentasi) 147

GambarL1 Slide Isi Opening Meeting 174

GambarL2 Isi Slide Closing meeting.....175

GambarL3 Slide Isi *Opening Meeting*Hasil Observasi.....191

Gambar L4 Isi Slide *Closing meeting*Hasil Observasi.....192

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Surat Permohonan Persetujuan Judul dan Pembimbing.....155

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Menjadi Pembimbing Skripsi.....156

Lampiran 3 : Surat Permohonan Penelitian 157

Lampiran 4 : Surat Balasan.....158

Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan 159

Lampiran 6 : Surat Rekomendasi Pembimbing Untuk Mengikuti Seminar UP 160

Lampiran 7 : Surat Pendaftaran Seminar UP 161

Lampiran 8 : Lembar Revisi UP 162

Lampiran 9 : Surat Rekomendasi Pembimbing 163

Lampiran 10 : Pengajuan Sidang Sarjana 164

Lampiran 11 : Lembar Revisi Skripsi 165

Lampiran 12 : Pedoman Observasi 166

Lampiran 13 : Draft Observasi.....168

Lampiran 14 : Hasil Wawancara Wisnu 189

Lampiran 15 : Hasil Wawancara Mehammed.....197

Lampiran 16 : Hasil Wawancara Adib.....201

Lampiran 17 : Hasil Wawancara Janson AF.....205

Lampiran 18 : Identitas Informan Wisnu 208

Lampiran 19 : Identitas Informan Mehammed 209

Lampiran 20 : Identitas Informan Adib 210

Lampiran 21 : Identitas Informan Janson AF 211

Lampiran 22 : Dokumentasi.....212