DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro 7
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.3.1 Maksud Penelitian 8
1.3.2 Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 8
1.4.1 Kegunaan Teoritis 9
1.4.2 Kegunaan Praktis 9
1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti 9
1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademisi 9
1.4.2.3 Kegunaan Bagi Perusahaan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjauan Pustaka 11
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 17

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi 17
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi..... 19
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi 21
2.1.2.4 Unsur-Unsur Komunikasi..... 21
2.1.2.5 Proses Komunikasi 25
2.1.2.6 Tipe Komunikasi 27
2.1.2.7 Sifat Komunikasi 28
2.1.2.8 Hambatan Komunikasi 28
2.1.2.9 Konteks Komunikasi 30
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi..... 31
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 31
2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi..... 32
2.1.3.3 Penggolongan Komunikasi Organisasi..... 33
2.1.3.4 Hambatan-Hambatan Dalam Organisasi 38
2.1.4 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi..... 40
2.1.5 Tinjauan Tentang Pimpinan 47
2.1.6 Tinjauan Tentang Departemen Komunikasi Korporat..... 49
2.1.6.1 Pengertian *Public Relations* 49
2.1.6.2 Ciri-ciri *Public Relations*..... 49
2.1.6.3 Tujuan *Public Relations* 50
2.1.6.4 Proses *Public Relations* 51
2.1.7 Tinjauan Tentang Kinerja Karyawan 53
2.1.7.1 Pengertian Kinerja Karyawan..... 53
2.1.7.2 Manfaat dan Tujuan Kinerja Karyawan 54
2.1.7.3 Penilaian Kinerja Karyawan..... 56
2.2 Kerangka Pemikiran 57
2.2.1 Proses Komunikasi 57
2.2.2 Hambatan Komunikasi 58
2.2.3 Arus Pesan..... 60
2.2.4 Teori Jaringan..... 63

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 73
3.2 Informan Penelitian 74
3.3 Teknik Pengumpulan Data 78
3.3.1 Studi Pustaka 78
3.3.2 Studi Lapangan 79
3.4 Uji Keabsahan Data 80
3.5 Teknik Analisa Data 82
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 84
3.6.1 Lokasi Penelitian 84
3.6.2 Waktu Penelitian 84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 86
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 89
4.1.1.1 Sejarah PT Pindad (Persero) 89
4.1.1.2 Visi dan Misi PT Pindad (Persero) 91
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Pindad (Persero) 92
4.1.2 Analisa Data Informan 93
4.1.2.1 Informan Kunci 94
4.1.2.2 Informan Pendukung 96
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian 99
4.1.3.1 Proses Komunikasi Kepala Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad (Persero) dalam meningkatkan kinerja karyawan 99
4.1.3.2 Hambatan Komunikasi Kepala Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad (Persero) dalam meningkatkan kinerja karyawan 107
4.1.3.3 Arus Pesan Kepala Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad (Persero) dalam meningkatkan kinerja karyawan 112
4.2 Pembahasan 115
4.2.1 Proses Komunikasi 117
4.2.2 Hambatan Komunikasi 121
4.2.3 Arus Pesan 123
4.2.3 Pola Komunikasi 126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 129

5.2 Saran 131

5.2.1 Saran Untuk Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad 131

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 132

DAFTAR PUSTAKA 134

LAMPIRAN-LAMPIRAN 137

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 169

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13
Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 76
Tabel 3.2 Informan Pendukung 77
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian 85
Tabel 4.1 Data Informan Penelitian 93
Tabel 4.2 Data Informan Pendukung 93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 71
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (Miles dan Huberman) 83
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pindad (Persero) 83
Gambar 4.2 Informan Bapak Hardantono 94
Gambar 4.3 Informan Bapak Komarudin 95
Gambar 4.4 Informan Ibu Ami 96
Gambar 4.5 Informan Bapak Ikin 97
Gambar 4.6 Informan Bapak Ryan 98
Gambar 4.7 Model Alur Komunikasi 128
Gambar L.1 PT. Pindad (Persero) 165
Gambar L.2 Berfoto dengan Informan Kunci Bapak Hardantono 165
Gambar L.3 Berfoto dengan Informan Kunci Bapak Komarudin 166
Gambar L.4 Berfoto dengan Informan Pendukung Bapak Ikin 166
Gambar L.5 Berfoto dengan Informan Pendukung Bapak Ryan 167

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Pembimbing 137
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian 138
Lampiran 3 Surat Balasan Dari Perusahaan 139
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Seminar Usulan Penelitian 140
Lampiran 5 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian 141
Lampiran 6 Surat Rekomendasi Sidang Sarjana 142
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan 143
Lampiran 8 Lembar Revisi Skipsi 144
Lampiran 9 Pedoman Observasi 145
Lampiran 10 Pedoman Wawancara 146
Lampiran 11 Identitas Informan Kunci Penelitian 148
Lampiran 12 Identitas Informan Kunci Penelitian 149
Lampiran 13 Identitas Informan Pendukung Penelitian 150
Lampiran 14 Identitas Informan Pendukung Penelitian 151
Lampiran 15 Transkrip Wawancara Informan Penelitian 152
Lampiran 16 Transkrip Wawancara Informan Penelitian 154
Lampiran 17 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 156
Lampiran 18 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 158
Lampiran 19 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 160
Lampiran 20 Hasil Observasi 162
Lampiran 21 Dokumentasi Penelitian 165
Lampiran 22 Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 168