DAFTAR ISI

Hal.

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.2.1 Pertanyaan Makro 5

1.2.2 Pertanyaan Mikro 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Teoritis 8

1.4.2 Kegunaan Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 10

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 13

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi 13

2.1.2.2 Komponen-komponen Komunikasi 16

2.1.2.3 Konteks Komunikasi 17

2.1.2.4 Proses Komunikasi 19

2.1.2.5 Karakteristik Komunikasi 20

2.1.2.6 Fungsi-fungsi Komunikasi 21

2.1.2.7 Bentuk Komunikasi 23

2.1.3 Tinjauaan Tentang Strategi Komunikasi 24

2.1.3.1 Pengertian Tentang Strategi Komunikasi 24

2.1.4 Tinjauan Tentang *Human Resource Development* 34

2.1.4.1 Pengertian *Human Resource Development* 34

2.1.5 Tinjauaan Tentang *(Pendidikan dan Pelatihan) DIKLAT* 36

2.1.5.1 Jenis-jenis Pendidikan dan Diklat 37

2.1.5.2 Tujuan Pendidikan dan Pelatihan 38

2.1.5.3 Fungsi Pendidikan dan Pelatihan 41

2.1.5.4 Proses Pendidikan dan Pelatihan 42

2.1.7 Tinjauan Tentang Program *Change Management* 45

2.1.7.1 Pengertian Change Management 45

2.1.8 Tinjauan Tentang Karyawan..... 48

2.1.8.1 Tugas Karyawan 50

2.1.8.2 Ciri-ciri Karyawan Baik & Berkualitas 51

2.1.9 Tinjauan Tentang Prestasi Kerja..... 54

2.1.9.1 Pengukuran Prestasi Karyawan 55

2.1.9.2 Penilaian Prestasi Kerja 55

2.2Kerangka Pemikiran..... 57

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian..... 61

3.2 Informan Penelitian..... 62

3.2.1 Informan Pendukung 64

3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 64

3.3.1 Studi Pustaka..... 65

3.3.2 Studi Lapangan 66

3.4 Uji Keabsahan Data..... 68

3.5 Teknik Analisa Data..... 70

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian..... 73

3.6.1 Lokasi Penelitian..... 73

3.6.2 Waktu Penelitian..... 74

BAB IV

4.1 Hasil Penelitian 76

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 81

4.1.1.1 Sejarah PT. SUCOFINDO (Persero)..... 81

4.1.1.2 Visi, Misi dan Nilai-Nilai PT. SUCOFINDO (Persero).... 83
4.1.1.3 Logo dan Arti Logo PT. SUCOFINDO (Persero) 84
4.1.1.4 Sejarah Unit Human Resources Development (HRD)
PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung 85
4.1.1.5 Struktur PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung 85
4.1.16 Job Descriprtion Struktur Organisasi Unit
Human Resources Development (HRD)
PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung 88
4.1.1.7 Deskripsi Identitas Informan 89
4.1.1.7.1 Informan Utama..... 89
4.1.1.7.2 Informan Pendukung 92
4.1.2 Analisa Hasil Penelitian 95
4.2 Pembahasan..... 113
BAB V
5.1 Kesimpulan 124
5.2 Saran..... 127
DAFTAR PUSTAKA 130
LAMPIRAN..... 133

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu 11

Tabel 3.1 Informan Penelitian 63

Tabel 3.1 Informan Penelitian 64

Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian 74

Tabel 4.1 Tabel Wawancara dengan Informan 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Peneliti 60

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisa Data (*Interactive Model*) 72

Gambar 4.1 Logo PT. SUCOFINDO (Persero) 84

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. SUCOFINDO (Persero) 87

Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung 89

Gambar 4.4 Informan Utama 1 : Maryoto..... 90

Gambar 4.5 Informan Utama 2 : Zulkarnain..... 91

Gambar 4.6 Peneliti saat sedang melakukan wawancara 92

Gambar 4.7 Informan Pendukung 1 : Budi Setiawan..... 93

Gambar 4.8 Informan Pnedukung 2 : Muhammad Ihsan 94

Gambar 4.9 Model Mengenai Perencanaan HRD
PT.SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 115

Gambar 4.10 Model Mengenai Pesan HRD
PT.SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 117

Gambar 4.11 Model Mengenai Kegiatan HRD
PT.SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 118

Gambar 4.12 Kegiatan DIKLAT Change Management
PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 119

Gambar 4.13 Saat melangsungkan Communities of Practice (COP)
PT. SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 119

Gambar 4.14 Model Mengenai Evaluasi HRD

PT.SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 120

Gambar 4.15 Model Mengenai Strategi Komunikasi HRD

PT.SUCOFINDO (Persero) Bandung..... 123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Persetujuan Publikasi 133
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian 134
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian 135
Lampiran 4 Surat Rekomendasi SUP 136
Lampiran 5 Surat Permohonan SUP 137
Lampiran 6 Lembar Revisi SUP 138
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi 139
Lampiran 8 Lembar Revisi Sidang Skripsi 140
Lampiran 9 Pedoman Observasi 141
Lampiran 10 Pedoman Wawancara 143
Lampiran 11 Hasil Observasi 149
Lampiran 12 Transkrip Wawancara 151
Lampiran 13 Dokumentasi 170
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup 171
Lampiran 15 *Curriculum Vitae* 172