DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 11

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Teoritis 13

1.4.2 Kegunaan Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 15

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 15

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 17

2.1.2.1 Definisi Ilmu Komunikasi 17

2.1.2.2 Komponen Komunikasi 19

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi 20

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi 21

2.1.2.5 Bentuk Komunikasi 22

2.1.2.6 Proses Komunikasi 23

2.1.2.7 Sifat Komunikasi 25

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal 26

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Interpersonal 26

2.1.3.2 Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal.....27

2.1.3.3 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal 30

2.1.3.4 Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal 31

2.1.3.5 Fungsi Komunikasi Interpersonal 32

2.1.3.6 Tujuan Komunikasi Interpersonal 34

2.1.3.7 Hambatan-Hambatan Interpersonal 34

2.1.3.8 Efektifitas Komunikasi Interpersonal 35

2.1.4 Tinjauan Tentang Pengendalian Mutu (Quality Control) 39

2.1.4.1 Definisi Pengendalian Mutu (Quality Control) 39

2.1.5 Tinjauan Tentang Pimpinan 39

2.1.5.1 Definisi Pimpinan 37

2.1.6 Tinjauan Tentang Hubungan Kerja 42

2.1.6.1 Definisi Hubungan Kerja 42

2.1.6.2 Definisi Membina Hubungan Kerja Positif 42

2.1.6.3 Definisi Mengelola Hubungan Kerja dengan Atasan 43

2.1.7 Tinjauan Tentang Karyawan 46

2.1.7.1 Definisi Karyawan 46

2.2 Kerangka Pemikiran 47

2.2.1 Alur Kerangka Pemikiran 51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 52

3.2 Teknik Penentuan Informan 54

3.2.1 Informan Penelitian 55

3.2.1.1 Informan Kunci 56

3.2.1.2 Informan Pendukung 57

3.3 Teknik Pengumpulan Data 58

3.3.1 Studi Pustaka 58

3.3.2 Studi Lapangan 58

3.4 Uji Keabsahan Data 61

3.5 Teknik Analisa Data 64

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 66

3.6.1 Lokasi Penelitian 66

3.6.2 Waktu Penelitian 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 68

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 70

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan 70

4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 73

4.1.1.3 Logo Perusahaan 74

4.1.1.4 Struktur Perusahaan 74

4.1.2 Analisa Hasil Penelitian 75

4.1.2.1 Deskripsi Identitas Informan 75

4.1.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian 81

4.1.2.2.1 Keterbukaan *(Openness*) Leader Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 82

4.1.2.2.2 Empati *(Emphaty)* Leader Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 88

4.1.2.2.3 Sikap Mendukung ***(Supportiveness*)** Leader Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 96

4.1.2.2.4 **Sikap Positif *(Positiveness)*** Leader Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 101

4.1.2.2.5 **Kesetaraan *(Equality)*** Leader Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 106

4.2 Pembahasan 110

4.2.1 Keterbukaan *(Openness*) antara Leader dengan Karyawan Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 113

4.2.2 Empati ***(Empathy)*** antara Leader dengan Karyawan Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 115

4.2.3 Sikap Mendukung *(Supportiveness)* antara Leader dengan Karyawan Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 118

4.2.4 Sikap Positif *(Positiviness)* antara Leader dengan Karyawan Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 121

4.2.5 **Kesetaraan *(Equality)*** antara Leader dengan Karyawan Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan 123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 128

5.2 Saran 130

DAFTAR PUSTAKA 133

LAMPIRAN 137

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 190

DAFTAR TABEL

Halaman

2.1 Tabel Rekapitulasi Penelitian Terdahulu 15

3.1 Tabel Informan Kunci Penelitian 56

3.2 Tabel Informan Pendukung Penelitian 57

3.3 Waktu Penelitian 67

4.1 Jadwal Wawancara Informan 76

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Model Alur Kerangka Pemikiran 51

3.1 Komponen Dalam Analisa Data 66

4.1 Logo Perusahaan 74

4.2 Struktur Divisi *Quality Control* 74

4.3 Informan Kunci I Deni Yana 77

4.4 Informan Kunci II Rifatul Ngatiqoh 78

4.5 Informan Pedoman I Meisya Nurul 79

4.6 Informan Pedoman II Rahma Munawaroh 80

4.7 Model Analisa Keterbukaan 115

4.8 Model Analisa Empati 118

4.9 Model Analisa Sikap Mendukung..... 120

4.10 Model Analisa Sikap Positif 123

4.11 Model Analisa Kesetaraan 126

4.12 Model Komunikasi Interpersonal Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laborartories Indonesia Bandung 126

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Publikasi 138

Lampiran 2. Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana 138

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Pembimbing 139

Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Sidang 140

Lampiran 5. Lembar Revisi Skripsi 141

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian 142

Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian 143

Lampiran 8. Pedoman Observasi 144

Lampiran 9. Pedoman Wawancara 146

Lampiran 10. Data Informan Penelitian 152

Lampiran 11. Transkip Wawancara 153

Lampiran 12. Dokumentasi 154