

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SIDANG .....	ii
TANDA PENGESAHAN SIDANG .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Fokus Penelitian .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	6
1.4.Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1.Manfaat Akademis .....	6
1.4.2.Manfaat Praktis .....	6
1.5.Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Review Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Konseptual .....	11
2.2.1. Komunikasi Organisasi .....	11
2.2.1.1. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	11
2.2.1.2. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	12
2.2.1.3. Proses Komunikasi Organisasi .....	13
2.2.2. Strategi Komunikasi .....	15
2.2.2.1. Pengertian Strategi Komunikasi .....	15
2.2.2.2. Tujuan Strategi Komunikasi .....	15
2.2.2.3. Prosedur Strategi Komunikasi .....	17

2.2.2.4. Hambatan Komunikasi .....	18
2.2.3. Komunikator .....	19
2.2.3.1. Pengertian Komunikator.....	19
2.2.3.2. Komunikator yang Efektif .....	19
2.2.3.3. Peran Komunikator.....	20
2.2.4. Employee Relations (Hubungan Karyawan) .....	21
2.2.4.1. Pengertian Employee Relations .....	21
2.2.4.2. Tujuan Employee Relations.....	22
2.2.4.3. Kegiatan Employee Relations .....	23
2.2.5. <i>Public Speaking</i> .....	25
2.2.5.1. Pengertian <i>Public Speaking</i> .....	25
2.2.5.2. Manfaat <i>Public Speaking</i> .....	26
2.2.5.3. Komponen <i>Public Speaking</i> .....	27
2.3. Landasan Teoretis .....	28
2.3.1. Teori Komunikasi Model Interaksional.....	28
2.3.2. Teori Behaviorisme .....	28
2.4. Kerangka Pemikiran.....	29
2.5. Definisi Konseptual.....	30
2.5.1. Strategi Komunikasi .....	30
2.5.2. Employee Relations.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Metode Penelitian Digunakan.....	32
3.2. Desain Penelitian .....	33
3.2.1. Penelitian Studi Kasus Tunggal Holistik (Jenis : 1 dan 2) .....	34
3.2.2. Penelitian Studi Kasus Jamak (Jenis 3 dan 4).....	36
3.3. Unit Analisis .....	36
3.4. Sumber Data .....	37
3.4.1 Key Informan .....	37
3.4.2. Informan Pendukung .....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5.1. Wawancara (Interview) .....	38

3.5.2. Observasi .....	42
3.5.3. Dokumentasi .....	45
3.6. Instrumen Penelitian .....	46
3.7. Teknik/Uji Keabsahan Data .....	47
3.8. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
4.1. Subyek Penelitian.....	50
4.1.1. Profil PT. Mentari Books.....	50
4.2. Hasil Penelitian .....	51
4.2.1. Strategi Komunikasi Pemateri Dalam Kegiatan Employee Relations PT. Mentari Books (Studi Kasus Kegiatan Pelatihan Karyawan “ <i>Formula One</i> ”).....	52
4.2.1.1. <i>To Secure Understanding</i> .....	52
4.2.1.2. <i>To Establish Acceptance</i> .....	55
4.2.1.3. <i>To Motive Action</i> .....	58
4.2.1.4. <i>The Goal Which the Communicator Sought to Achieve</i> .....	61
4.3. Hambatan Yang Dihadapi Pemateri Dalam kegiatan Pelatihan Karyawan “ <i>Formula One</i> ” PT. Mentari Books.....	61
BAB V PEMBAHASAN .....	63
5.1. Strategi Komunikasi Pemateri Dalam Kegiatan Employee Relations PT. Mentari Books (Studi Kasus Kegiatan Pelatihan Pelatihan Karyawan “ <i>Formula One</i> ”).....	63
5.1.1. <i>To Secure Understanding</i> .....	66
5.1.2. <i>To Establish Acceptance</i> .....	67
5.1.3. <i>To Motive Action</i> .....	68
5.1.4. <i>The Goal Which the Communicator Sought to Achieve</i> .....	68
5.2. Hambatan Yang Dihadapi Pemateri Dalam kegiatan Pelatihan Karyawan “ <i>Formula One</i> ” PT. Mentari Books.....	69
BAB VI PENUTUP .....	72

6.1. Kesimpulan.....	72
6.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

LAMPIRAN

Lampiran – 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran – 2 : Absensi Bimbingan Skripsi

Lampiran – 3 : Dokumentasi Hasil Observasi Pelatihan Karyawan “*Formula One*” PT.Mentari Books

Lampiran - 4 : Transkrip Wawancara Key Informan

Lampiran – 5 : Transkrip Wawancara Informan

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu yang relevan .....	7
Tabel 3.1	Tipe-tipe Penelitian Studi Kasus .....	34

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran .....	24
-----------	--------------------------	----

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas xiv  
**Esa Unggul**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Jumlah Karyawan Resign .....4