

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Laporan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kerangka Teori	12
2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi	12
2.1.2 Arah Aliran Informasi dalam Komunikasi Organisasi	18
2.1.3 Fungsi Komunikasi Organisasi	20

2.1.4	Teori Penetrasi Sosial dalam Hubungan Atasan-Bawahan di Komunikasi Organisasi.....	27
2.1.5	Definisi Komunikasi Formal dan Informal	32
2.1.6	Pendekatan Komunikasi Organisasi	35
2.1.7	Pendekatan <i>Human Relations</i>	44
2.1.8	Definisi <i>Human Relations</i>	46
2.1.9	Ruang Lingkup <i>Human Relations</i>	53
2.1.10	Prinsip-Prinsip <i>Human Relations</i>	55
2.2	Operasionalisasi Variabel	70
2.3	Kerangka Pemikiran	76
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	77
3.1	Desain Penelitian	77
3.2	Bahan Penelitian dan Unit Analisis	80
3.3	Populasi dan Sampel	80
3.4	Teknik Pengumpulan Data	84
3.5	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	85
3.5.1	Validitas	85
3.5.2	Reliabilitas	87
3.6	Analisis Data	90
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	92
4.1	Subjek Penelitian	92
4.1.1	Visi dan Misi PT. JAMSOSTEK	92
4.1.2	Nilai-Nilai Perusahaan	93
4.1.3	Struktur Organisasi PT. JAMSOSTEK (Persero) Kantor Cabang Tangerang 1	94
4.1.4	Tanggung Jawab Kepala Kantor Cabang	96

4.1.5	Kegiatan Kehumasan	99
4.2	Hasil Penelitian	100
4.2.1	Karakteristik Responden	100
4.2.2	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Human Relations</i>	104
4.2.2.1	Pentingnya Individu	105
4.2.2.2	Saling Menerima	110
4.2.2.3	Komunikasi Terbuka	114
4.2.2.4	Partisipasi Pegawai	119
4.2.2.5	Pemimpin Beradaptasi	121
4.2.2.6	Resolusi Konflik	124
4.2.3	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Human Relations</i> <i>Berdasarkan Keseluruhan Penilaian</i>	129
4.3	Pembahasan	129
BAB V	PENUTUP	141
5.1	Kesimpulan	141
5.2	Saran	144

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP