

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Tahapan Penelitian.....	9
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.6.2 Waktu Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Pustaka.....	20
2.2.1 Komunikasi.....	20
2.2.2 Organisasi.....	24
2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	28
2.2.4 Jaringan Komunikasi Formal.....	32
2.2.5 Komunikasi Interpersonal.....	33
2.2.6 Strategi Komunikasi.....	33
2.2.7 Jenis Informasi Kepada Bawahan.....	38

2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	42
3.3.1 Subjek Penelitian.....	42
3.3.2 Objek Penelitian.....	42
3.4 Definisi Konsep.....	43
3.5 Unit Analisis.....	44
3.6 Sumber Data.....	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	48
3.9 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum PT. Telkomsel.....	51
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.3 Karakteristik Informan.....	54
4.4 Hasil Penelitian.....	58
4.4.1 Tahap Penelitian, Perumusan, dan Pendugaan.....	58
4.4.2 Tahap Perencanaan Strategi.....	61
4.4.3 Tahap Pelaksanaan Strategi.....	66
4.4.4 Tahap Evaluasi Strategi.....	70
4.5 Pembahasan.....	75
4.5.1 Tahap Penelitian, Perumusan, dan Pendugaan.....	75
4.5.2 Tahap Perencanaan Strategi.....	78
4.5.3 Tahap Pelaksanaan Strategi.....	80
4.5.4 Tahap Evaluasi Strategi.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran Akademis.....	84

5.2.2 Saran Praktis.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	89