

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teori	22
2.2.1. Pengertian Komunikasi	22
2.2.2. Komunikasi Organisasi	22
2.2.3. Peran Komunikasi Pada Transformasi Organisasi	33
2.2.4. Tiga Pendekatan dalam Komunikasi	38
2.2.5. Identifikasi Tahapan Proses Komunikasi	40
2.3. Transformasi Organisasi	41
2.3.1. Macam-macam Perubahan	46
2.3.2. Faktor-faktor adanya perubahan	48
2.3.3. Perubahan direncanakan	49
2.3.4. Tiga macam fase Perubahan direncanakan	50
2.3.5. Tipe Perubahan direncanakan keorganisasian	53
2.3.5.1. Perubahan Struktur	54
2.3.5.2. Perubahan Teknologi	56
2.3.5.3. Perubahan Penataan Fisik	57
2.3.5.4. Perubahan Individu	58
2.4. Pengembangan Organisasi	59
2.5. Kerangka Pemikiran	60
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	62
3.2. Paradigma Penelitian	62

3.3. Metode Penelitian	63
3.4. Key Informan	64
3.5. Jenis dan Sumber Data	65
3.6. Teknik Pengumpulan Data	66
3.7. Teknik Analisa Data	67
3.8. Teknik Keabsahan Data	69
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	71
4.1.1. Sejarah Singkat Bank OCBCNISP Tbk	71
4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank OCBCNISP Tbk	73
4.1.2.1. Visi PT. Bank OCBCNIS Tbk	73
4.1.2.3. Misi PT. Bank OCBCNIS Tbk	73
4.2. Hasil Penelitian	74
4.2.1. Faktor Terjadinya Transformasi	74
4.2.2. Transformasi 2.0. - Creating The Future	74
4.2.2.1. Transformasi Brand	76
4.2.2.2. Transformasi Service	78
4.2.2.3. Transformasi Branch	80
4.2.2.4. Transformasi Human	85
4.2.3. Peran Komunikasi Pada Proses Transformasi 2.0	88
4.3. Pembahasan	96
4.3.1. Faktor –Faktor Yang Melatarbelakangi Terjadinya Transformasi 2.0 Bank OCBNISP	97
4.3.2. Transformasi 2.0 <i>Creating The Future</i>	98
4.3.3. Peran Komunikasi Dalam Transformasi 2.0	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	137