

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	5
1.3. Identifikasi Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian	
1.5.1. Manfaat Teoritis / Akademis .....	6
1.5.2. Manfaat Praktis .....	6
1.5.3. Manfaat Sosial .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Definisi Konseptual	
2.1.1. Pengertian Pola Komunikasi .....	7
2.1.2. Bentuk Pola Komunikasi .....	9
2.1.2.1. Pola Komunikasi Primer .....	9
2.1.2.2. Pola Komunikasi Sekunder .....	10
2.1.2.3. Pola Komunikasi Linear .....	11
2.1.2.4. Pola Komunikasi Sirkular .....	12
2.1.3. Bentuk Pola Komunikasi Dalam Organisasi .....	12

2.1.3.1. Pola Lingkaran (Circle) .....	14
2.1.3.2. Pola Roda (Wheel) .....	15
2.1.3.3. Pola Y .....	15
2.1.3.4. Pola Rantai (Chain) .....	16
2.1.3.5. Pola Semua Saluran / Bintang (Stars / Network) .....	16
2.1.4. Pola Komunikasi Dalam Sekolah.....	17
2.1.4.1. Pola Komunikasi Sebagai Aksi (Komunikasi Satu Arah) .....	17
2.1.4.2. Pola Komunikasi Sebagai Interaksi (Komunikasi Dua Arah).....	17
2.1.4.3. Pola Komunikasi Sebagai Transaksi (Komunikasi Banyak Arah) .....	17
2.1.5. Pola Komunikasi Dalam Keluarga .....	18
2.1.5.1. Pola Komunikasi Persamaan (Equality Pattern) .....	18
2.1.5.2. Pola Komunikasi Seimbang Terpisah (Balance Split Pattern) .....	18
2.1.5.3. Pola Komunikasi Tak Seimbang Terpisah (Unbalance Split Pattern) .....	19
2.1.5.4. Pola Komunikasi Monopoli (Monopoly Pattern) .....	19
2.2. AZAS-AZAS POLA KOMUNIKASI	
2.2.1 Azas Motivasi .....	20
2.2.2 Azas Aktifitas .....	20
2.2.3 Azas Apersepsi .....	20
2.2.4 Azas Peragaan .....	21
2.2.5 Azas Individualisasi .....	21
2.2.6 Azas Sosialisasi .....	21
2.2.7 Azas Evaluasi .....	21
2.2.8 Azas Keteladanan .....	21

<b>2.3. KOMUNIKASI</b>	
2.3.1. Pengertian Komunikasi .....	22
2.3.2. Ilmu Komunikasi .....	24
2.3.3. Unsur Komunikasi .....	25
2.3.4. Bentuk Komunikasi .....	27
2.3.5. Proses Komunikasi .....	28
2.3.6. Jaringan Komunikasi .....	29
2.3.7. Cara Mengelola Komunikasi .....	32
2.3.8. Membangun Komunikasi Yang Efektif .....	34
<b>2.4. KARYAWAN</b> .....	36
<b>2.5. KEPEMIMPINAN</b>	
2.5.1. Pengertian Kepemimpinan .....	37
2.5.2. Gaya Kepemimpinan .....	39
<b>2.6. Pimpinan Dan Karyawan</b> .....	42
<b>2.7. Motivasi Kerja</b> .....	43
<b>2.8. Komunikasi Organisasi</b> .....	43
<b>2.9. Komunikasi Internal dan Eksternal Organisasi</b> .....	44
2.9.1. Pengertian Komunikasi Internal .....	44
2.9.2. Pengertian Komunikasi Eksternal .....	46
2.9.3. Hambatan Dalam Komunikasi.....	47
<b>2.10. Pendekatan Teori</b> .....	48
2.10.1. Teori Hierarki (Abraham H. Maslow) .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>3.1. Paradigma Penelitian</b> .....	51
<b>3.2. Metode Penelitian</b> .....	52
<b>3.3. Key Informan atau Narasumber</b> .....	52
3.3.1. Narasumber Primer .....	52
3.3.2. Narasumber Sekunder .....	53

3.4. Definisi Konsep	
3.4.1. Strategi Group Product Manager .....	54
3.4.2. Keluhan (Complain) .....	54
3.4.3. Pelayanan .....	55
3.4.4. Produk .....	55

3.5. Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1. Data Primer .....	55
3.5.2. Data Sekunder .....	57
3.6. Teknik Analisis Data .....	57

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1. Sejarah PT. Hexpharm Jaya .....	59
4.1.2. Visi dan Misi PT. Hexpharm Jaya .....	60
4.1.3. Penghargaan PT. Hexpharm Jaya .....	60
4.1.4. Kegiatan PT. Hexpharm Jaya .....	61
4.1.5. Proses Produksi dan Industri .....	63
4.1.6. Briefing .....	66
4.1.7. Meeting .....	66
4.1.8. Kontrol Kualitas Produk .....	67
4.1.9. Logistik .....	68
4.1.10. Logo PT. Hexpharm Jaya .....	69
4.1.11. Struktur PT. Hexpharm Jaya .....	70
4.2. Hasil Penelitian	
4.2.1. Pola Komunikasi di PT. Hexpharm Jaya.....	72
4.2.2. Komponen Utama Pola Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai di PT. Hexpharm Jaya .....	73
4.2.2.1. People .....	73
4.2.2.2. Pesan Yang Disampaikan .....	75
4.2.2.3. Sikap Dalam Bekerja .....	76

4.3. Pembahasan .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	

