

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kebaruan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kerangka Teori.....	14
2.1.1 Teori Sistem dalam Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.2 Tradisi Sibernetika	18
2.1.3 <i>Adaptive Structuration Theory</i> (Teori Strukturasi Adaptif).....	19
2.1.4 <i>Sensemaking</i>	23
2.1.5 Komunikasi Internal.....	24
2.1.6 Konsep Internalisasi.....	27
2.2 Kerangka Konsep dan Model Penelitian.....	29
2.2.1 Kerangka Konseptualisasi	29
2.2.2 Diagram Konseptualisasi	32
2.3. Konteks Penelitian.....	33
2.3.1. Konteks Waktu dan Ruang Penelitian.....	34
2.3.2. Profil Organisasi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak	35

2.3.3. Relevansi Konteks terhadap Permasalahan Penelitian	45
BAB III PELAKSANAAN PENELITIAN	47
3.1 Paradigma dan Jenis Penelitian	47
3.2 Metode Penelitian	48
3.3 Subjek dan Lokasi Penelitian	50
3.4 Objek Penelitian	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	56
3.7 Uji Keabsahan Data	58
3.8 Etika Penelitian	60
3.9 Limitasi Penelitian	60
BAB IV TEMUAN DAN DISKUSI	62
4.1 Deskripsi Data Hasil Penelitian dan Diskusi	62
4.1.1 Komunikasi Internalisasi Budaya Organisasi dalam Perspektif Pimpinan	63
4.1.2 Komunikasi Internalisasi Budaya Organisasi dalam Perspektif Pegawai	106
4.2 Diskusi	140
4.2.1 Komunikasi Internalisasi Budaya Organisasi dalam Perspektif Pimpinan	141
4.2.2 Komunikasi Internalisasi Budaya Organisasi dalam Perspektif Pegawai	173
BAB V PENUTUP	197
5.1 Kesimpulan	197
5.1.1 Temuan Penelitian	197
5.1.2 Refleksi Penelitian	201
5.2 Saran	202
5.2.1 Saran Praktis bagi Organisasi	202
5.2.2 Saran Akademis untuk Penelitian Selanjutnya	205
DAFTAR PUSTAKA	207

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkuman Tinjauan Literatur Mengenai Komunikasi dalam Internalisasi Budaya Organisasi	11
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep	32
Tabel 2. 2 Jumlah Pegawai KLIP	44
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	30
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan	41
Gambar 3.1 Dokumentasi Pelaksanaan kegiatan Wawancara kepada Pimpinan KLIP	53
Gambar 3.2 Dokumentasi Pelaksanaan kegiatan Wawancara kepada Pegawai KLIP	54
Gambar 3.3 Ilustrasi Kegiatan Pelayanan Agen Contact Center KLIP.....	55
Gambar 3.4 Buku Saku Agen Contact Center KLIP.....	56
Gambar 4.1 Visualisasi Jawaban Wawancara terkait Pemaknaan Pimpinan terhadap Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” dengan Pendekatan Semantik.....	68
Gambar 4.2 Visualisasi Jawaban Wawancara terkait Pemaknaan Pimpinan terhadap Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” dengan Pendekatan Fungsional	70
Gambar 4.3 Simbolisasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” pada Atribut Seragam.....	89
Gambar 4.4 Simbolisasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” pada Interior Gedung Kantor.....	90
Gambar 4.5 Simbolisasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” pada Logo Instansi	90
Gambar 4.6 Visualisasi Jawaban Wawancara terkait Internalisasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas”	91
Gambar 4.7 Visualisasi Jawaban terkait Ketidaktahuan Sejarah dan Ketiadaan Fondasi Budaya Organisasi “Tulus, Tuntas, Berkualitas”	95
Gambar 4.8 Visualisasi Jawaban terkait Hambatan Komunikasi Internalisasi dan Implementasi Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” dalam Perspektif Pimpinan	102
Gambar 4.9 Visualisasi Jawaban terkait Relevansi dan Perubahan Aplikasi Nilai Budaya Organisasi dalam Perspektif Pimpinan	105
Gambar 4.10 Visualisasi Jawaban Wawancara terkait Pemaknaan Pegawai terhadap Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” dengan Pendekatan Semantik	112

Gambar 4.11 Visualisasi Jawaban Wawancara terkait Pemaknaan Pegawai terhadap Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” dengan Pendekatan Fungsional	116
Gambar 4.12 Visualisasi Jawaban Wawancara Terkait Ekspresi Pegawai Terhadap Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” Dalam Praktik Kerja Keseharian	119
Gambar 4.13 Visualisasi Jawaban Keselarasan dan Kenyamanan Pegawai pada Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas”	123
Gambar 4.14 Visualisasi Jawaban Terkait Konflik Dalam Implementasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas”	127
Gambar 4.15 Visualisasi Jawaban Terkait Hambatan Internalisasi Dan Implementasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” Dalam Perspektif Pegawai	136
Gambar 4.16 Visualisasi Jawaban Terkait Relevansi Dan Perubahan Aplikasi Nilai Budaya “Tulus, Tuntas, Berkualitas” Dalam Perspektif Pegawai.....	140