

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Kerangka Pemikiran	7
1.5.1. Komunikasi Internal	7
1.5.2. <i>Upward Communication</i>	10
1.5.3. <i>Employee Voice</i>	15
1.6 Bagan Alur Pemikiran	17
1.7 Metodologi Penelitian.....	21
1.7.1. Paradigma Penelitian.....	21
1.7.2. Pendekatan Penelitian	21
1.7.3. Objek dan Subjek Penelitian	23
1.7.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
1.7.5. Teknik Pengumpulan Data	23
1.7.6. Teknik Analisis Data.....	25
1.7.7. Validitas Data.....	26
1.8. Sistematika Penulisan	27

BAB II KEBIJAKAN PEMERINTAH DAN <i>UPWARD COMMUNICATION</i>	
DALAM ORGANISASI.....	28
2.1. Kebijakan Pemerintah sebagai Cara Memecahkan Masalah	28
2.2. Klasifikasi Pesan dalam <i>Upward Communication</i>	31
2.3. Isu dalam <i>Upward Communication</i>	34
2.4. Strategi dalam <i>Upward Communication</i>	36
2.5. Hambatan dalam <i>Upward Communication</i>	42
BAB III KPPBC TMP A PASURUAN DAN KEBIJAKAN CUKAI HASIL	
TEBAKAU TAHUN 2020	46
3.1. Gambaran Umum	46
3.1.1. Visi, Misi dan Motto	47
3.1.2. Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	48
3.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai.....	50
3.2. Kebijakan Cukai Hasil Tembakau Tahun 2020.....	52
3.2.1. Pengguna Jasa dan Golongan Pengusaha Pabrik Rokok.....	53
3.2.2. Besaran Tarif Cukai Hasil Tembakau	57
BAB IV <i>UPWARD COMMUNICATION</i> KPPBC TMP A PASURUAN DALAM	
KEBIJAKAN CUKAI HASIL TEMBAKAU TAHUN 2020	60
4.1. Masalah Operasional dan Ide Strategis.....	60
4.2. Saluran Penyampaian Masalah Operasional.....	69
4.2.1. Saluran komunikasi formal dan informal.....	69
4.2.2. Jenis Koordinasi	82
4.3. Dialog Kinerja Organisasi sebagai Saluran Komunikasi Ide Strategis	85
4.4. Ketidakterbukaan sebagai Hambatan <i>Upward Communication</i>	90
BAB V PENUTUP.....	97
5.1. Kesimpulan	97



Upward Communication oleh Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Studi Kasus Kebijakan Cukai Hasil Tembakau 2020 oleh Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabeanan A Pasuruan)

AISSA ROSELINA A, Novi Kurnia, M.Si., M.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.2. Saran	99
5.3. Limitasi Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	108