

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Prakata .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
INTISARI .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penelitian Pendahuluan .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Struktur Organisasi .....	10
B. Deskripsi (Uraian) Kerja .....	18
C. Komunikasi .....	21
1. Definisi Komunikasi .....	21
2. Elemen Komunikasi .....	21

3. Karakteristik Dinamika Komunikasi .....	22
4. Cara Penyampaian Komunikasi .....	24
5. Alur Komunikasi Formal dalam Organisasi .....	25
6. Mendengarkan .....	29
D. Tim .....	36
E. Pertanyaan Penelitian .....	39
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Model Penelitian .....	40
1. Definisi <i>Action Research</i> .....	40
2. Tahap-Tahap Penelitian .....	41
B. Metode Pengambilan Data .....	46
1. Definisi <i>Focus Group Discussion</i> .....	47
2. Subjek Penelitian .....	47
3. Alat Bantu <i>Focus Group Discussion</i> .....	48
4. Kelebihan <i>Focus Group Discussion</i> .....	48
5. Alat Pengumpulan Data .....	49
C. Validitas dan Reliabilitas .....	50
1. Validitas .....	50
2. Reliabilitas .....	50
D. Analisis Data .....	51
<b>BAB IV. PELAKSANAAN ACTION RESEARCH.....</b>	<b>52</b>
A. Identifikasi Masalah .....	52
B. Pengumpulan Data .....	52
C. Analisis Data .....	60

D. Perencanaan Tahap-Tahap Aksi .....	63
E. Implementasi Tahap-Tahap Aksi .....	68
F. Pengumpulan Data untuk Memonitor Perubahan dan Analisis dan Evaluasi.....	68
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
1. Saran Pelaksanaan Intervensi .....	74
2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Perbedaan Jenis Kelamin dalam Komunikasi .....	34
2. Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> .....	53
3. Permainan dan Aspek .....	67
4. <i>Blue-Print</i> Angket Komunikasi-Kerjasama .....	69
5. Pembobotan Aitem.....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Bagan Piramid .....	14
2. Bagan Mendatar .....	15
3. Bagan Menegak .....	16
4. Bagan Lingkaran .....	17
5. Bagan Setengah Lingkaran .....	17
6. Bagan Sinar .....	18
7. Saluran Komunikasi .....	22
8. Alur Penelitian .....	46
9. Alur Masalah Akibat Komunikasi yang Kurang Efektif di PT SSS .....	63
10. Alur Pengaruh Pelatihan Team Building terhadap Masalah Komunikasi di PT SSS .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. <i>Interview Guide</i> .....	80
B. Transkrip <i>In-Depth Interview</i> .....	82
C. Transkrip Observasi .....	131
D. <i>Focus Group Discussion Guide</i> .....	135
E. Transkrip <i>Focus Group Discussion</i> .....	137
F. Rangkuman Hasil <i>Focus Group Discussion</i> .....	173
G. Struktur Organisasi dan Contoh Deskripsi Kerja Karyawan PT SSS .....	179
H. Modul Pelatihan <i>Team-Building</i> .....	185
I. Angket Komunikasi-Kerjasama .....	210
J. Surat Ijin Penelitian .....	216