

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	i
<b>KATA PENGANTAR</b>	ii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	x
<b>DAFTAR GRAFIK</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	6
C. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka	8
1. Komunikasi Organisasi	8
a. Pengertian Komunikasi	8
b. Pengertian Komunikasi Organisasi	12
c. Proses Komunikasi	14
d. Unsur-Unsur Komunikasi	18
2. Komunikasi Internal	20
a. Pengertian Komunikasi Internal	20
b. Komunikasi Vertikal dan Horizontal	21
c. Jenis Komunikasi Internal	25
d. Komunikasi Efektif	28
e. Hambatan Dalam Komunikasi	30
3. Prestasi Kerja	32
a. Pengertian Prestasi Kerja	32
b. Penilai Prestasi Kerja	33
c. Penilaian Prestasi Kerja	35
d. Tujuan Dan Manfaat Penilaian Prestasi Kerja	38
e. Metode Penilaian Prestasi Kerja	40
f. Kendala Penilaian Prestasi Kerja	44
4. Hubungan Komunikasi Internal Dengan Prestasi Kerja	45
B. Kerangka Pemikiran	47
C. Hipotesis	53

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

A. Objek Penelitian .....	54
B. Metode Penelitian .....	55
C. Desain Penelitian .....	56
1. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	57
a. Operasional Variabel Komunikasi Internal .....	57
b. Operasional Variabel Prestasi Kerja .....	59
2. Jenis Dan Sumber Data Penelitian .....	63
3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	63
a. Populasi .....	63
b. Sampel .....	64
4. Teknik Dan Alat Pengumpul Data Penelitian .....	68
a. Observasi .....	68
b. Wawancara .....	69
c. Studi Dokumentasi .....	69
d. Angket .....	69
e. Studi Kepustakaan .....	70
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Pengumpul Data .....	71
a. Uji Validitas Angket .....	71
b. Uji Reliabilitas Angket .....	72
6. Teknik Analisis Data .....	73
a. Perhitungan Persentase .....	73
b. Pengujian Hipotesis .....	74
7. Jadwal Waktu Penelitian .....	78

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

A. Hasil Penelitian .....	80
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	80
a. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia (Persero) .....	80
b. Visi Dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) .....	82
c. Kedudukan, Tugas Pokok, Dan Fungsi Kantor Wilayah Usaha Pos V Bandung .....	83
d. Bagan Struktur Organisasi .....	84
e. Uraian Tugas Dan Wewenang Jabatan .....	84
1) Kepala Wilayah Usaha Pos V .....	84
2) Sekretariat Wilayah .....	85
3) Bagian SDM .....	86
4) Bagian Promosi .....	87
5) Bagian Jaringan .....	88
6) Bagian Keuangan .....	89
7) Bagian Teknik dan Sarana .....	90
2. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	91
a. Uji Validitas .....	91
b. Uji Reliabilitas .....	94

3. Deskripsi Data -----	95
a. Karakteristik Responden -----	95
b. Deskripsi Variabel Komunikasi Internal -----	100
c. Deskripsi Variabel Prestasi Kerja Karyawan -----	103
d. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji Hipotesis) -----	107
e. Derajat Keeratan Variabel X dan Variabel Y -----	114
f. Koefisien Determinan -----	114
B. Pembahasan -----	115
1. Analisis Komunikasi Internal -----	115
2. Analisis Prestasi Kerja Karyawan -----	120
3. Analisis Hubungan Komunikasi Internal Dengan Prestasi Kerja ---	126
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan -----	128
B. Saran -----	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> -----	132
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

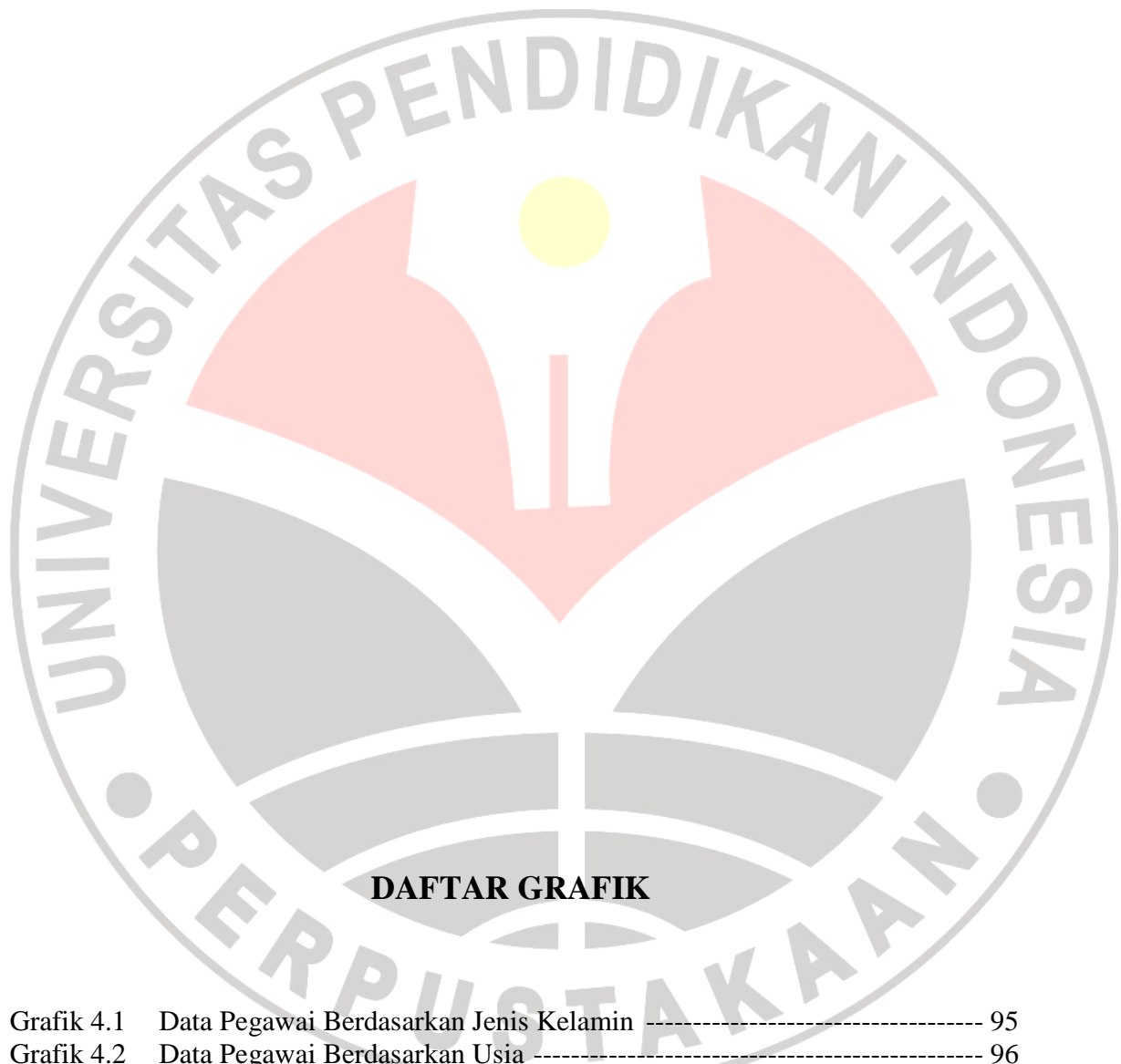
Tabel 1.1	Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Kawilpos V Bandung Tahun 2007 ---	2
Tabel 1.2	Persentase Data Absensi Karyawan Kawilpos V Bandung Bulan Juli-September 2007 -----	3
Tabel 3.1	Daftar Kantor Wilayah PT. Pos Indonesia (Persero)	54
Tabel 3.2	Operasional Variabel Komunikasi Internal	58
Tabel 3.3	Operasional Variabel Prestasi Kerja Karyawan	60
Tabel 3.4	Pemetaan Bulir Angket Variabel X (Komunikasi Internal)	61
Tabel 3.5	Pemetaan Bulir Angket Variabel Y (Prestasi Kerja)	61
Tabel 3.6	Pemetaan Pernyataan Angket Variabel X (Komunikasi Internal)	62
Tabel 3.7	Pemetaan Pernyataan Angket Variabel Y (Prestasi Kerja)	62
Tabel 3.8	Jumlah Populasi Penelitian Seluruh Karyawan Kawilpos V Bandung Tahun 2007 -----	6
Tabel 3.9	Distribusi Ukuran Sampel	68
Tabel 3.10	Skala Penilaian Jawaban Angket	70
Tabel 3.11	Skala Penafsiran Skor Rata-Rata Jawaban Responden	74
Tabel 3.12	Guilford Empercial Rule	77
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Coba Validitas Variabel X	92
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Coba Validitas Variabel Y	93
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	94
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	97

Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	98
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	99
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Internal	100
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pesan	101
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Komunikasi Vertikal	101
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Komunikasi Horizontal	102
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Prestasi Kerja	103
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kualitas Kerja	104
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kuantitas Kerja	105
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kecakapan	105
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengalaman	106
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesungguhan Kerja	107
Tabel 4.19	Data Hasil Pengamatan Dan Rank Variabel X Dan Variabel Y	108
Tabel 4.20	Guilford Empercial Rule	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Proses Komunikasi Sederhana	15
Gambar 2.2	Model Proses Komunikasi Lasswel	16
Gambar 2.3	Proses Komunikasi	17
Gambar 2.4	Skema Keterkaitan Variabel	52
Gambar 3.1	Waktu Penelitian Tahun 2007	78
Gambar 3.2	Waktu Penelitian Tahun 2008	79
Gambar 4.1	Grafik Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Gambar 4.2	Grafik Data Pegawai Berdasarkan Usia	96
Gambar 4.3	Grafik Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir	97

Gambar 4.4	Grafik Data Pegawai Berdasarkan Status Perkawinan -----	98
Gambar 4.5	Grafik Data Pegawai Berdasarkan Lama Bekerja -----	99
Gambar 4.6	Daerah Dan Titik Kritis -----	112
Gambar 4.7	Letak Daerah $r$ - Value -----	113



### DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin -----	95
Grafik 4.2	Data Pegawai Berdasarkan Usia -----	96
Grafik 4.3	Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir -----	97
Grafik 4.4	Data Pegawai Berdasarkan Status Perkawinan -----	98
Grafik 4.5	Data Pegawai Berdasarkan Lama Bekerja -----	99
Grafik 4.6	Skor Rata-Rata Masing-Masing Indikator Pada Variabel Komunikasi Internal -----	116
Grafik 4.7	Skor Rata-Rata Masing-Masing Indikator Pada Variabel Prestasi Kerja Karyawan -----	121



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Instrumen Penelitian	136
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	141
Lampiran 3	Data Mentah Ordinal	149
Lampiran 4	Surat Izin Pra Penelitian	156
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian	159
Lampiran 6	Surat Izin Pengambilan Data Di Kawilpos V Bandung	1

Lampiran 7	Surat	Bukti	Telah	Mengadakan	Penelitian	1
	64					
Lampiran 8	Struktur	Organisasi	Kawilpos	V	Bandung	1
	66					
Lampiran 9	Daftar	Penilaian	Pelaksanaan	Pekerjaan	Kawilpos	V
	68					
Lampiran 10	Frekuensi	Bimbingan	Dari	Pembimbing	I dan II	1
	72					
Lampiran 11	Riwayat				Hidup	1
	76					

