

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan penelitian	8
1.3.2.1 Kegunaan Praktis	8
1.3.2.2 Kegunaan Teoritis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 LANDASAN TEORI	9
2.1.1 Manajemen dan Serikat Pekerja	10
2.1.1.1 Manajemen	10
2.1.1.2 Serikat Pekerja	11
2.1.2 Komunikasi	16
2.1.2.1 Definisi Komunikasi	16
2.1.2.2 Tujuan Komunikasi	18
2.1.2.3 Komunikasi dalam Organisasi	19
2.1.2.4 Komunikasi Organisasi yang Efektif	21
2.1.2.5 Karakteristik Komunikasi Organisasi	23
2.1.2.6 Konflik antar Kelompok	24
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	25
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN	35
2.4 DEFINISI OPERASIONAL	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 JENIS PENELITIAN	40
3.2 SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	42
3.3 PARTISIPAN.....	45

3.4	TAHAP ANALISA DATA	46
3.5	PENGUJIAN KREDIBILITAS DATA	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	49
4.1.1	Sejarah Perusahaan	49
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	50
4.1.3	Tata Nilai	51
4.1.4	Maksud dan Tujuan Perusahaan	51
4.2	DESKRIPSI PARTISIPAN	52
4.3	KEABSAHAN DATA	53
4.4	HASIL PENELITIAN	54
4.4.1	Penyebab Kurang Harmonis antara Serikat Pekerja dan Manajemen sehingga Terjadinya Konflik.....	54
4.3.1.1	Pemenuhan Hak Normatif	55
4.3.1.2	Komitmen Manajemen	56
4.3.1.3	Komunikasi antara Manajemen dan Serikat Pekerja	58
4.4.2	Membangun Komunikasi Efektif antara Manajemen dan Serikat Pekerja	60
4.3.2.1	Komunikasi Langsung	61
4.3.2.2	Hubungan Kekeluargaan dan Berkesinambungan	63
4.3.2.3	Kepercayaan dan Komitmen	65
4.3.2.4	Keterbukaan Informasi	67
4.5	PEMBAHASAN	69
4.5.1	Penyebab Hubungan Kurang Harmonis antara Serikat Pekerja dan Manajemen sehingga Terjadinya Konflik	69
4.5.2	Membangun Komunikasi Efektif antara Manajemen dan Serikat Pekerja	76
BAB V	SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	86
5.1	SIMPULAN	86
5.2	IMPLIKASI KEBIJAKAN	87
5.3	KETERBATASAN PENELITIAN	89
5.4	AGENDA PENELITIAN MENDATANG	90
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN	94