

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	13
1.4 Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II</b> <b>TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	16
2.1.1 Pengertian Kinerja .....	17
2.1.1.1 Pengukuran Kinerja Karyawan.....	17
2.1.1.2 Karakteristik Kinerja Karyawan.....	18
2.1.2 Komunikasi Organisasi .....	18

2.1.2.1 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi .....	19
2.1.2.2 Indikator Komunikasi Organisasi .....	20
2.1.3 Manajemen Perubahan .....	20
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Perubahan .....	21
2.1.3.2 Pentingnya Manajemen Perubahan .....	22
2.1.3.3 Faktor Penentu Kesuksesan Manajemen Perubahan .....	22
2.1.3.4 Pendekatan Manajemen Perubahan .....	23
2.1.4 Pengertian Perubahan .....	25
2.1.4.1 Faktor Pendorong Perubahan .....	25
2.1.4.2 Pentingnya Perubahan .....	26
2.1.4.3 Tujuan Perubahan .....	27
2.1.4.4 Jenis Perubahan .....	27
2.1.4.5 Model Perubahan .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teori .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain dan Jenis Penelitian .....	39
3.2 Informan Penelitian .....	40
3.3 Sumber Data .....	41
3.4 Timeline .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Objek Penelitian .....	45
3.7 Fenomena Pengamat .....	46
3.8 Metode Pengolahan data .....	55
3.8.1 Reduksi Data .....	56

	3.8.2 Penyajian Data .....	56
	3.8.3 Penarikan Kesimpulan .....	57
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	59
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	59
4.1.1.1	Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia .....	59
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	61
4.1.1.3	Struktur Organisasi .....	62
4.1.1.4	Produk PT. Pos Indonesia .....	61
4.1.2.	Gambaran Umum Narasumber.....	63
4.2	Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	Penyebab Menurunnya Kinerja Kantor <i>Processing Centre (PC) Semarang</i> .....	65
4.2.2	Penyebab Ketidaktahuan Karyawan Kantor <i>Processing Center (PC) Semarang</i> akan Transformasi .....	69
4.2.3	Transformasi Kantor <i>Processing Centre (PC) Semarang</i> .....	74
4.3	Pembahasan Penelitian .....	82
4.3.1	Penyebab Kinerja Kantor <i>Processing Centre Semarang</i> Menurun .....	82
4.3.2	Penyebab ketidaktahuan Karyawan Kantor <i>Processing Centre (PC) Semarang</i> akan transformasi .....	85
4.3.3	Transformasi yang seharusnya dilakukan Kantor <i>Processing Centre (PC) Semarang</i> .....	88

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Rangkuman Tabel .....	97
5.3	Implikasi Teoritis .....	99
5.4	Implikasi Manajerial .....	100
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	100
5.6	Agenda yang Akan Datang .....	101
DAFTAR PUSTAKA	.....	102