**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL............................................................................... i

ABSTRAK ii

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN................................. iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.............................. v

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN............................. vi

BIOGRAFI................................................................................... vii

KATA PENGANTAR ................................. viii

DAFTAR ISI................................. x

DAFTAR TABEL................................. xii

DAFTAR GAMBAR................................. xiii

**BAB 1 PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Fokus dan Subfokus 6

1.4 Pembatasan Masalah 6

1.5 Rumusan Masalah 6

1.6 Tujuan dan Manfaat 7

1.6.1 Tujuan 7

1.6.2 Manfaat 7

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS** 8

2.1 Konsep Teori Komunikasi 8

2.1.1 Pengertian Komunikasi 8

2.1.2 Komunikasi Verbal dan Nonverbal 9

2.1.3 Model Komunikasi Interpersonal 10

2.1.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal Yang Efektif 10

2.1.5 Faktor Pendukung Dan Penghambat Komunikasi 11

2.1.6 Indikator-Indikator Komunikasi 13

2.2 Konsep Teori Kinerja 13

2.2.1 Pengertian Kinerja 13

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja 14

2.2.3 Karakteristik Kinerja Karyawan 15

2.2.4 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan 16

2.3 Kerangka Teoritik 16

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu……………………… 17

2.5 Alur pikir 19

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 23

* 1. Tempat dan Waktu Penelitian 23
  2. Latar Penelitian 23
  3. Metode dan Jenis Penelitian 23
  4. Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data 24
  5. Prosedur Analisa Data 25
  6. Pemeriksaan Keapsahan Data 27

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 29**

4.1 Sejarah Perusahaan 29

4.2 Visi dan Misi 32

4.3 Bidang Usaha 33

4.4 Sumber Daya Perusahaan 33

4.5 Struktur Organisasi 34

4.6 Program Kerja Jasa Raharja 35

4.7 Deskripsi Jabatan 37

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN 39**

5.1 Temuan Penelitian 39

5.1.1 Kemampuan Karyawan Dalam Berkomunikasi 50

5.1.2 Kepribadian Pimpinan Dalam Berkomunikasi 50

5.1.3 Kejelasan Pimpinan Dalam Berkomunikasi 51

5.1.4 Penggunaan Bahasa Dalam Berkomunikasi 51

5.1.5 Upaya Dalam Mengatasi Kendala dan Masalah Dalam Berkomunikasi 52

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian 53

5.2.1 Penerapan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan 53

5.2.2 Kendala-Kendala Dala Mengatasi Penerapan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan 55

5.3 Implementasi Temuan Penelitian 56

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 59**

6.1 Kesimpulan 59

6.2 Saran 60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**