



**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DAN
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN
PT. MANDOM INDONESIA TBK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Iis Indah Marcelina

41182037200066

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI
2024 M/1445 H**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 19 Juli 2024



Iis Indah Marcelina

41182037200066

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : *Iklm Komunikasi Organisasi dan Turnover intention*
pada Karyawan PT. Mandom Indonesia Tbk

Diajukan Oleh : Iis Indah Mrcelina

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas : Ilmu Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing, untuk mengikuti sidang skripsi sebagai prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, S.Hum., M.Si
NRP: 45.1.01.02.2012.016

Bekasi, 18 Juni 2024
Mengesahkan,
Dosen Pembimbing Skripsi



Miftakhudin, M.I.Kom
NRP: 45.5.02.01.2018.088

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

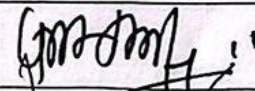
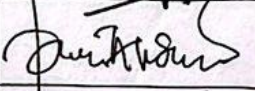
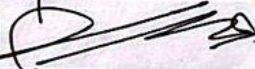
Iklim Komunikasi Organisasi dan *Turnover intention* pada Karyawan PT. Mandom Indonesia Tbk telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Juni 2024
Waktu : 13.00 WIB

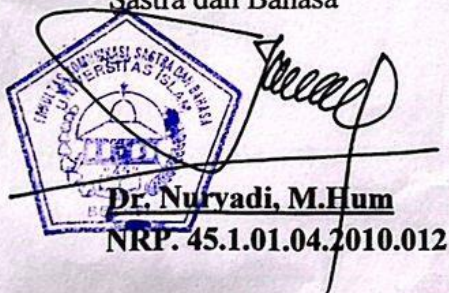
Oleh

Nama : Iis Indah Marcelina
NPM : 41182037200066
Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

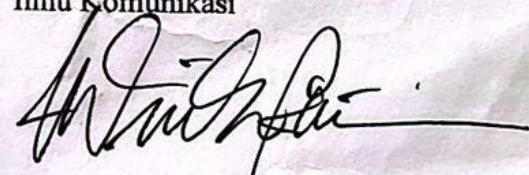
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom	
Penguji I	Yudha Asmara Dwi Aksa, M.I.Kom	
Penguji II	Miftakhudin, M.I.Kom	

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Komunikasi,
Sastra dan Bahasa


Dr. Nuryadi, M.Hum
NRP. 45.1.01.04.2010.012

Bekasi, 19 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Winda Primasari, S.Hum., M.Si
NRP. 45.1.01.02.2012.016

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas, Komunikasi, Sastra dan Bahasa
2024

Iis Indah Marcelina 41182037200066
Iklim Komunikasi Organisasi dan *Turnover intention* pada
Karyawan PT. Mandom Indonesia tbk
Di bawah bimbingan Miftakhudin

Iklim komunikasi organisasi yang baik dan positif harus terbentuk dalam lingkungan organisasi sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Hubungan antara karyawan dan atasan menjadi faktor dalam sebuah dukungan, pembuatan keputusan, kepercayaan, keyakinan, dan kredibilitas, serta tujuan kinerja tinggi. Setiap organisasi pasti memiliki permasalahan didalamnya, seperti yang terjadi di PT. Mandom Indonesia tbk adanya tingkat turnover yang terjadi sebanyak 183 karyawan dari tahun 2020-2024. Perusahaan harus mampu mengurangi tingkat *turnover intention*, karena dengan tingkat turnover yang tinggi akan menyebabkan perusahaan kehilangan karyawan yang kompeten. Penelitian ini bertujuan memperoleh informasi secara mendalam tentang iklim komunikasi organisasi yang terjadi dan faktor keinginan karyawan keluar dari PT. Mandom Indonesia tbk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan berkontribusi besar terhadap terciptanya iklim komunikasi yang positif yaitu dari segi terciptanya *Kaizen*. Atasan yang mampu berkomunikasi dengan jelas, memberikan umpan balik dan mendengarkan masukan dari bawahan menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan saling menghargai, tetapi adanya tingkat *turnover intention* yang terjadi bukan hanya dari faktor iklim komunikasi organisasi, melainkan dari kurangnya pengembangan karir yang dilakukan secara sukarela.

Kata Kunci: Iklim komunikasi organisasi, PT. Mandom Indonesia tbk, *Turnover intention*

ABSTRACT

*Islamic University 45 Bekasi
Study of Communication Sciene
Faculty of Communication, Literature and
Language
2024*

*Iis Indah Marcelina 41182037200066
Organizational Communication Climate and Turnover intention at
Employees of PT Mandom Indonesia tbk
Under the guidance of Miftakhudin*

A good and positive organizational communication climate must be built in an organizational environment in order to create a comfortable work environment. The relationship between employees and superiors is a factor in support, decision making, trust, confidence, and credibility, as well as high performance goals. Every organization must have problems in it, as happened at PT Mandom Indonesia tbk, there is a turnover rate that occurred as many as 183 employees from 2020-2024. The company must be able to reduce the level of turnover intention, because a high turnover rate will cause the company to lose competent employees. This research aims to obtain in-depth information about the organizational communication climate that occurs and the factors of employees' desire to leave PT Mandom Indonesia tbk. This research uses a qualitative case study method with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The results of this study explain that good communication between superiors and subordinates contributes greatly to the creation of a positive communication climate, namely in terms of the creation of Kaizen. Superiors who are able to communicate clearly, provide feedback and listen to input from subordinates create a more open and respectful work environment, but the level of turnover intention that occurs is not only from the organizational communication climate factor, but from the lack of voluntary career development.

Keywords : *Organisational Communication Climate, PT Mandom Indonesia tbk, Turnover intention*

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur atas nikmat yang diberikan Allah SWT dan tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kami Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyusun laporan skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh Universitas. Adapun judul dari skripsi ini adalah Iklim Komunikasi Organisasi dan *Turnover intention* pada Karyawan PT. Mandom Indonesia tbk.

Penelitian skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini peneliti menerima berbagai bantuan dari berbagai pihak terkait, baik bantuan secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Nuryadi, M.Hum selaku Dekan Fakultas, Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Winda Primasari, S.Hum., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Miftakhudin, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memberikan *support*, dan memberikan masukan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Staf Tata Usaha Fakultas, Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.
6. Karyawan PT. Mandom Indonesia tbk yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
7. Kedua orangtua yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi dan do'a tiada henti kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Ade Euis Sonia yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti
9. Rekan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam 45 Bekasi angkatan 2020 terkhusus mahasiswa Ilmu komunikasi reguler C.
10. *Special thanks to myself*, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak

pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

11. Semua pihak yang telah membantu peneliti, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bekasi, 19 Juli 2024

Iis Indah Marcelina

41182037200066

DAFTAR ISI

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DAN <i>TURNOVER INTENTION</i>	
PADA KARYAWAN.....	i
PT. MANDOM INDONESIA TBK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Analisis <i>Turnover intention</i> pada Karyawan Radja Penyet Mas Fais Palu	7
2.1.2 Strategi Mengendalikan <i>Turnover</i> Karyawan: Studi Kasus pada Sebuah Rumah Sakit Swasta di Kota Manado	7
2.1.3 <i>Turnover intention</i> Karyawan dan Upaya pencegahannya (Studi pada PT. Langgang Buana Perkasa)	8
2.1.4 Mengungkap Tingginya <i>Turnover intention</i> PT. WBS Semarang ..	8
2.2 Kerangka Teori.....	10
2.2.1 Komunikasi	10
2.2.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	12
2.2.3 Proses Komunikasi.....	13
2.2.4 Iklim Komunikasi Organisasi.....	15
2.2.5 Kinerja Karyawan	29
2.2.6 Karyawan	33
2.2.7 <i>Turnover intention</i>	34
2.2.8 <i>Theory Planned Behavior</i>	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian	43
3.2 Unit Analisis.....	43
3.2.1 <i>Key Informan</i>	44
3.2.2 Informan.....	44

3.3	Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.1	Data Primer	45
3.3.2	Data Sekunder	46
3.4	Definisi Konseptual.....	46
3.5	Teknik Analisis Data.....	47
3.6	Keabsahan Data.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum PT. Mandom Indonesia tbk	49
4.1.1	Sejarah PT. Mandom Indonesia tbk	49
4.1.2	Filosofi Logo PT. Mandom Indonesia tbk	51
4.1.3	Visi, Misi PT. Mandom Indonesia tbk	52
4.1.4	Struktur Organisasi PT. Mandom Indonesia tbk.....	53
4.2	Hasil Penelitian	55
4.2.1	Iklm Komunikasi Organisasi Karyawan di PT. Mandom Indonesia tbk.....	56
4.2.2	<i>Turnover intention</i> Karyawan PT. Mandom Indonesia tbk	65
4.3	Pembahasan.....	73
4.3.1	Pembahasan Iklm Komunikasi Organisasi karyawan PT. Mandom Indonesia tbk.....	73
4.3.2	<i>Turnover intention</i> karyawan PT. Mandom Indonesia tbk	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	79
	LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4. 1 Produk PT Mandom Indonesia tbk.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. 1 Data Karyawan <i>Resign</i> PT Mandom Indonesia tbk.	4
Gambar 2. 1 Proses Komunikasi.....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4. 1 PT Mandom Indonesia tbk.....	51
Gambar 4. 2 Logo PT Mandom Indonesia tbk.....	51
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Mandom Indonesia tbk.	53
Gambar 4. 4 Data Cuti di PT Mandom Indonesia tbk.....	59
Gambar 4. 5 Koordinasi Atasan dan Bawahan.....	62
Gambar 4. 6 <i>Morning Briefing</i>	63
Gambar 4. 7 Penghargaan <i>Kaizen</i>	65
Gambar 4. 8 Kontrak Akhir Hubungan Kerja	71

ORIGINALITY REPORT

22% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	7% PUBLICATIONS	10% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	2%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
3	eprints2.undip.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	cms.mandom.co.id Internet Source	1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	1%

10	123dok.com Internet Source	1%
11	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
12	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
13	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	<1%