

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menumbuhkan iklim komunikasi yang positif adalah strategi penting bagi organisasi yang ingin mengurangi tingkat turnover dan mempertahankan talenta terbaik. Komponen kunci untuk mencapai hal ini adalah dengan menumbuhkan keterbukaan dalam proses komunikasi organisasi. Seperti yang dicatat oleh Xu dkk. (2023), turnover intention mengacu pada keinginan yang disengaja untuk meninggalkan perusahaan saat ini, yang mewakili tahap kognitif terakhir sebelum pengunduran diri yang sebenarnya. Dengan memprioritaskan komunikasi yang terbuka, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendorong keterlibatan, kepuasan, dan pada akhirnya, retensi karyawan. Tanda-tanda keinginan untuk *turnover* antara lain: meningkatnya ketidakhadiran, kemalasan dalam bekerja, lebih seringnya pelanggaran peraturan di tempat kerja, lebih banyak protes terhadap pemimpin dan perilaku yang positif daripada biasanya. Iklim komunikasi organisasi penting dalam proses interaksi yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Hal ini memungkinkan karyawan untuk mengevaluasi perusahaan agar mendapatkan gambaran tentang lingkungan komunikasi di mana mereka bekerja.

Penting untuk melakukan penelitian iklim komunikasi dalam suatu organisasi karena lingkungan tersebut berdampak langsung pada cara orang-orang berkomunikasi, bekerja, berinteraksi, dan beradaptasi dengan tempat kerja. Perilaku komunikasi yang dimaksud dapat disamakan dengan komunikasi horizontal, komunikasi dengan rekan kerja, dan komunikasi antara atasan dan bawahan, atau sebaliknya. Kepuasan anggota terhadap atasan, rekan kerja, dan bawahan mereka sebagai sumber informasi dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap sumber komunikasi dan hubungan di antara mereka di dalam perusahaan. Persepsi anggota terhadap ketersediaan informasi organisasi dipengaruhi oleh volume informasi yang mereka peroleh,

penerapannya, dan relevansinya dengan subjek dan sumber informasi yang signifikan. Persepsi anggota terhadap organisasi dipengaruhi oleh jumlah orang yang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi mereka. Kesan-kesan ini pada akhirnya akan memengaruhi seberapa puas karyawan terhadap komunikasi di dalam perusahaan.

Komunikasi sangat penting bagi organisasi dan manusia, karena komunikasi yang efektif memungkinkan organisasi berjalan lancar dan berhasil begitupun sebaliknya. Jika organisasi tidak memaksimalkan komunikasinya, mereka pasti akan menghadapi kesulitan dalam berinteraksi baik dengan manajemen maupun karyawan. Komunikasi dapat terjadi dalam kelompok, organisasi, dan instansi lainnya, berdasarkan pentingnya komunikasi. Fungsi organisasi yang efektif bergantung pada keterkaitan para anggotanya, yang harus terlibat dalam interaksi timbal balik, memenuhi peran dan tanggung jawab masing-masing, dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama.

Saputra (2017:4) menyatakan bahwa iklim komunikasi organisasi adalah persepsi seseorang terhadap tempat kerja mereka yang berasal dari pengalaman mereka berinteraksi dalam lingkungan kerja dan suasana kerja organisasi. Persepsi ini berkaitan dengan kesejahteraan diri mereka sendiri dan perilaku karyawan. Faktor yang timbul dari tekanan dan berbagai tuntutan serta beban yang dihadapi karyawan dalam kondisi fisik dan mental yang tidak menyenangkan. Setiap pekerjaan memerlukan solusi konflik yang baik untuk keberhasilan pekerjaan. Hubungan kerja yang baik di tempat kerja dapat memberikan karyawan suatu identitas perusahaan yang membedakan anggotanya dengan anggota perusahaan lain.

Kerjasama dalam sebuah organisasi terjadi terhadap individu yang bekerja sama dan melibatkan kewajiban serta hak – hak harus dipatuhi baik oleh organisasi maupun karyawan. Pentingnya hubungan antara rekan kerja dan pimpinan tidak dapat dipandang mudah dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Keselarasan dalam lingkungan kerja tercermin dari hubungan yang baik diantara anggota organisasi dalam produktivitas kerjanya. Dengan hubungan yang harmonis, manfaatnya akan dirasakan oleh organisasi maupun

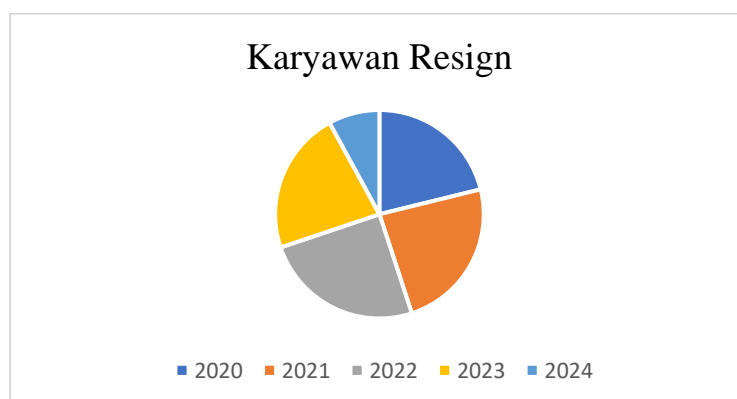
karyawan. Untuk mencapai tujuan maka perusahaan perlu menjaga hubungan yang baik agar karyawan tidak tertarik untuk pindah atau meninggalkan perusahaan karena kurang perhatian atau terganggu hubungan baik mereka dengan perusahaan.

Untuk dapat mencapai tujuan, perusahaan harus memprioritaskan menjaga hubungan kerja yang positif dengan para karyawannya dan memastikan bahwa karyawan yang memenuhi syarat tidak merasa tertekan untuk keluar atau ingin keluar dari perusahaan karena perlakuan yang buruk atau hubungan yang tegang. Kualitas hubungan dalam iklim komunikasi organisasi adalah aspek yang terlihat dari lingkungan kerja yang memiliki dampak besar pada perilaku karyawan. Selain itu, mengembangkan lingkungan komunikasi organisasi yang positif terkait erat dengan penciptaan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana semua anggota organisasi dapat berinteraksi secara efektif, berkolaborasi dengan lancar, dan berkembang secara kolektif. Ketika karyawan merasa lingkungan kerja menyenangkan dan kondusif bagi pekerjaannya, maka mereka akan mempersepsikan iklim komunikasi dalam organisasi sebagai hal yang positif, sehingga berujung pada berkembangnya hubungan yang hangat di lingkungan kerja dan sebaliknya. Perputaran karyawan yang berlebihan dapat membahayakan perusahaan karena mengurangi produktivitas, mempersingkat proses seleksi dan rekrutmen, menurunkan efisiensi kerja dan kerugian tidak langsung lainnya seperti keterlibatan dan layanan pelanggan.

Laporan permasalahan yang terjadi di PT. Mandom Indonesia Tbk menunjukkan tingkat resign karyawan yang tinggi pada tahun 2022, namun mengalami penurunan pada tahun 2023 dan 2024. Mayoritas karyawan keluar atas kemauan sendiri karena merasa tidak ada pengembangan karir untuk jangka kedepannya. Salah satu contoh karyawan bernama G yang sudah bekerja selama 3 tahun di perusahaan. G merasa bosan dengan pekerjaannya saat ini, merasa terbebani dengan sistem kerja yang cepat, dan ketidakjelasan status serta beban kerja yang tinggi. Hal tersebutlah yang menyebabkan adanya *turnover intention* di perusahaan.

Intensi turnover mengacu pada kecenderungan karyawan untuk mempertimbangkan untuk meninggalkan organisasi mereka saat ini dan mencari peluang kerja alternatif, yang sering kali bermanifestasi dalam penurunan perilaku dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan (Lestari & Primadineska, 2021). Pengunduran diri karyawan merupakan peristiwa yang tidak bisa dihindari bagi perusahaan mana pun. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu mengetahui alasan apa mereka ingin pindah perusahaan atau organisasinya. Semakin tinggi *turnover intention*, hal ini mengindikasikan bahwa manajemen perusahaan kurang memuaskan bagi karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh negatif terhadap efektivitas operasional perusahaan (Anastia et al., 2021). Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang mendalam dan positif yang dialami karyawan ketika lingkungan dan pengalaman kerja mereka selaras dengan harapan, nilai, dan kebutuhan mereka (Sunaryo dan Nasrul, 2018).

PT Mandom Indonesia Tbk memiliki sejarah panjang sejak 5 November 1969, ketika pertama kali didirikan di Jakarta dengan nama PT Tancho Indonesia. Selama bertahun-tahun, perusahaan telah mengalami transformasi yang signifikan, yang berpuncak pada perubahan nama menjadi PT Mandom Indonesia Tbk pada tahun 2001. Sejak tahun 2020 – 2024 ada 189 karyawan yang mengundurkan diri dengan berbagai macam alasan. Salah satu pengunduran diri lebih dominan terjadi terhadap karyawan kontrak.



Gambar 1. 1 Data Karyawan *Resign* PT Mandom Indonesia tbk.

Sumber : PT.Mandom Indonesia 2020 - 2024

Berdasarkan gambar 1.1 tahun 2020 hingga 2024 daftar jumlah karyawan *resign* di PT. Mandom Indonesia tbk mengalami *fluktuasi*. Jumlah karyawan *resign* tertinggi berada pada tahun 2022, sedangkan jumlah karyawan *resign* terendah berada di tahun 2024. Tingkat turnover karyawan yang tinggi di PT. Mandom Indonesia tbk disebabkan fakta bahwa sebagian besar karyawan mendapatkan pekerjaan baru di perusahaan lain. Hal ini juga disebabkan oleh pendapat karyawan bahwa mereka tidak menerima penghargaan yang layak atas kinerja mereka, prestasi mereka menurun, karir mereka tampaknya tidak berkembang, dan masalah dengan beban kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah penelitian ini, yaitu. “Bagaimana iklim komunikasi organisasi dan *turnover intention* PT. Mandom Indonesia tbk ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis iklim komunikasi organisasi dan *turnover intention* yang ada di PT. Mandom Indonesia tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara akademis dan praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur dalam pengembangan ilmu komunikasi dan berguna sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian iklim komunikasi organisasi dan *turnover intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh peneliti adalah bertambahnya pengetahuan terkait

kegiatan komunikasi yang baik sesama karyawan dalam bekerja, untuk tetap menjaga kualitas kinerja dan komunikasi yang baik.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa di Kota Bekasi khususnya di Universitas Islam 45 Bekasi sebagai bahan untuk melakukan penelitian yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan bagaimana pentingnya iklim komunikasi organisasi dan *turnover intention* terhadap karyawan PT. Mandom Indonesia sehingga dapat meminimalisir permasalahan.