

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DAN TURNOVER
INTENTION PADA PT ALAN ENEAS PRATAMA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Derajat S-1



Disusun Oleh :

Alya Putri Ansari

NIM. 1910414320006

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023

SURAT PERNYATAAN

Nama : Alya Putri Ansari
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Januari 2001
NIM : 1910414320006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DAN TURNOVER INTENTION PADA PT ALAN ENEAS PRATAMA”** adalah sebenar-benarnya hasil karya dan pemikiran saya sendiri, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 September 2023



Alya Putri Ansari



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Brigjend H. Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
IKLIM KOMUNIKASI DAN TURNOVER INTENTION
PT ALAN ENEAS PRATAMA

- A. Nama Mahasiswa : Alya Putri Ansari
NIM : 1910414320006
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (80,93) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, pada Kamis, 24 Agustus 2023.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si.


NIP. 198208212006042002


(.....)

b. Sekretaris

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si.

NIP. 195912101988111001


(.....)

c. Anggota

Dr. Siswanto Rawali, S.Sos., M.Si.

NIP. 197610052008121002


(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.

NIP. 197301221998021001




Banjarmasin, 31 Agustus 2023

Ketua Pembimbing

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si.

NIP. 198208212006042002



ABSTRAK

Alya Putri Ansari. 1910414320006. 2023. Iklim Komunikasi Organisasi dan *Turnover Intention* pada PT Alan Eneas Pratama. Ibu Yuanita Setyastuti selaku dosen pembimbing.

Kualitas iklim komunikasi dan iklim organisasi dapat mempengaruhi praktik organisasi. Iklim komunikasi organisasi yang tidak kondusif menyebabkan karyawan kehilangan komitmen dalam bekerja dan selalu berpikir untuk mencoba mencari lingkungan kerja yang lebih baik lagi di luar organisasi (*turnover intention*). Penelitian ini bertujuan untuk memahami iklim komunikasi organisasi dan *turnover intention* di PT Alan Eneas Pratama dan mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya *turnover intention* karyawan di PT Alan Eneas Pratama. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam, serta menggunakan Inventori Iklim Komunikasi oleh Jack R. Gibb sebagai alat ukur.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, terdapat 4 kesesuaian dari 6 sifat atau elemen komunikasi defensif, dan terdapat 2 kesesuaian dari 6 sifat atau elemen komunikasi suportif yang terjadi di PT Alan Eneas Pratama. Faktor yang menjadi penyebab *turnover intention* karyawan PT Alan Eneas Pratama adalah lingkungan kerja sosial dan kepuasan kerja.

Kata Kunci : Iklim Komunikasi Organisasi, *Turnover Intention*, Lingkungan Kerja

ABSTRACT

Alya Putri Ansari. 1910414320006. 2023. Organizational Communication Climate and Turnover Intention at PT Alan Eneas Pratama. Mrs. Yuanita Setyastuti as the supervisor.

The quality of the communication climate and organizational climate can affect organizational practices. An organizational communication climate that is not conducive causes employees to lose commitment to work and always think about trying to find a better work environment outside the organization (turnover intention). This study aims to understand the organizational communication climate and turnover intention at PT Alan Eneas Pratama and find out the factors behind the occurrence of employee turnover intention at PT Alan Eneas Pratama. This is a descriptive qualitative research with data collection conducted through participatory observation and in-depth interviews, and using Climate Communication Inventory by Jack R. Gibb as a measuring tool.

Based on the results of the research analysis, there are 4 suitability of 6 traits or elements of defensive communication, and there are 2 suitability of 6 traits or elements of supportive communication that occur at PT Alan Eneas Pratama. Factors that cause turnover intention of PT Alan Eneas Pratama employees are social work environment and job satisfaction.

Keywords: Organizational Communication Climate, Turnover Intention, Work Environment

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada hamba dan seluruh makhluk ciptaan-Nya karena atas rahmat, hidayat, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IKLIM KOMUNIKASI DAN TURNOVER INTENTION PADA PT ALAN ENEAS PRATAMA”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi (S.I.Kom), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Terdapat banyak hambatan yang dihadapi dalam proses penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya lah penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari, penyusunan skripsi ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril maupun materil. Maka dalam kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis sampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

3. Dr. Yuanita Setyastuti, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Dr. Yuanita Setyastuti, S.I.P., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si., selaku Dosen Penguji I dan Dr. Siswanto Rawali, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penguji II dalam pelaksanaan seminar proposal dan siding skripsi penulis yang berkenan memberikan ilmu dan juga masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Orang tua penulis yang selalu ada dalam menyokong kebutuhan materil dan moril penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk *support* keluarga besar penulis yang selalu ada memberikan doa dan arahan ketika penulis mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi ini. Serta adik perempuan penulis yang selalu ada untuk menemani penulis, dan selalu bersedia menjadi orang pertama yang hadir ketika penulis membutuhkan bantuan.
6. Teman-teman informan yang bersedia meluangkan waktunya demi bisa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta doa-doa dan semangat yang telah mereka berikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak demi mencapai kesempurnaan serta perbaikan. Semoga skripsi dapat memberi manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak terkait khususnya dalam membangun iklim komunikasi yang baik bagi suatu perusahaan.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Sejenis	12
2.2 Tinjauan Konseptual	23
2.2.1 Komunikasi	23
2.2.1.1 Komunikasi Menurut Para Ahli	25
2.2.1.2 Dimensi Komunikasi	28
2.2.1.3 Gangguan dan Rintang Komunikasi	30
2.2.2 Komunikasi Organisasi	32
2.2.2.1 Perilaku Organisasi	33
2.2.2.2 Alasan Perlu Perilaku Organisasi	36
2.2.3 Iklim Organisasi	38
2.2.3.1 Definisi Iklim Organisasi	39
2.2.4 Iklim Komunikasi Organisasi	45
2.2.4.1 Definisi Iklim Komunikasi Organisasi	49
2.2.4.2 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi	51
2.2.4.3 Komunikasi Suportif dan Defensif	54
2.2.4.4 Dampak dan Kedudukan Iklim Komunikasi	60
2.2.5 Turnover Intention	62
2.2.5.1 Faktor – Faktor Turnover Intention	63
2.2.5.2 Dampak Turnover Intention	65
2.2.6 Tinjauan Teori	67
2.2.6.1 Teori Interaksionisme Simbolik	67
2.2.6.2 Teori Motivasi	72

2.2.6.3	Teori Kepemimpinan	76
2.2.7	Kerangka Berpikir	80
BAB III METODE PENELITIAN		81
3.1	Pendekatan Penelitian	81
3.2	Tipe Penelitian	82
3.3	Objek Penelitian	84
3.4	Informan Penelitian	85
3.5	Sumber Data	86
3.6	Teknik Pengumpulan Data	87
3.7	Teknik Analisis Data	89
3.8	Triangulasi Data	92
3.9	Waktu dan Lokasi Penelitian	93
3.9.1	Lokasi Penelitian	93
3.9.2	Waktu Penelitian	93
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		94
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	94
4.2	Penyajian Data	101
4.3	Hasil Penelitian	104
4.3.1	Iklm Komunikasi Organisasi PT Alan Eneas Pratama	105
4.3.1.1	Iklm Komunikasi Defensif	105
4.3.1.2	Iklm Komunikasi Suportif	118
4.3.1.3	<i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Alan Eneas Pratama	121

4.4	Pembahasan.....	127
4.4.1	Pembahasan Iklim Komunikasi Organisasi PT Alan Eneas Pratama	127
4.4.1.1	Iklim Komunikasi PT Alan Eneas Pratama Berdasarkan Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi Oleh Pace dan Faules	134
4.4.2	Pembahasan <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT Alan Eneas Pratama	137
BAB V PENUTUP.....		141
5.1	Kesimpulan	141
5.2	Saran	142
DAFTAR PUSTAKA.....		143
LAMPIRAN.....		145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Alan Baby & Kids	96
Gambar 4.2 Offline Store Alan Baby & Kids Banjarmasin.....	96
Gambar 4.3 Offline Store Alan Baby & Kids Banjarbaru & Martapura	97
Gambar 4.4 Situasi Karyawan Ketika Mengerjakan Pekerjaan.....	97
Gambar 4.5 Logo Alan Bike Shop.....	98
Gambar 4.6 Offline Store Alan Bike Shop Banjarmasin.....	99
Gambar 4.7 Logo Last Love Cosmetic	99
Gambar 4.8 Offline Store Last Love Cosmetic.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Sejenis.....	13
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	85
Tabel 4.1 Data Informan Penelitian	102
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara.....	103
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Penelitian Iklim Komunikasi Defensif	113
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Penelitian Iklim Komunikasi Suportif.....	120
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Penelitian <i>Turnover Intention</i> Karyawan	125

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	80
Bagan 3.1 Model Interaktif Analisis Miles dan Huberman	91

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara.....	146
Laporan Observasi Penelitian	152
Transkrip Wawancara	155
Wawancara Dengan Informan R Selaku Karyawan Aktif.....	168
Wawancara Dengan Informan RY Selaku Karyawan Aktif	168
Wawancara Dengan Informan RD Selaku Supervisor.....	169
Wawancara Dengan Informan Y Selaku Mantan Karyawan.....	170