

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset terpenting dalam sebuah organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. SDM secara tidak langsung dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas perusahaan. (Etnaningtyas, 2011). Karyawan merupakan SDM yang penting dalam suatu perusahaan, karyawan dapat bertahan dalam suatu perusahaan jika merasa nyaman dan senang bekerja di perusahaan tersebut. Perbedaan yang terdapat pada diri karyawan membuat perusahaan membutuhkan cara khusus dalam mencari tahu hal-hal apa yang dapat membuat seorang karyawan merasa nyaman dan senang bekerja dalam perusahaan. Perusahaan harus dengan tepat menyediakan hal yang diinginkan dan dibutuhkan karyawan.

Karyawan sebagai SDM juga merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam setiap proses produksi barang maupun jasa. Oleh karenanya, perusahaan perlu melakukan pengelolaan SDM secara efisien dan efektif dengan menerapkan kebijakan SDM yang sesuai. Penerapan kebijakan yang tidak sesuai sangat berpengaruh terhadap timbulnya komitmen organisasi dan *turnover intention* (Gurning, 2005).

Turnover intention ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, meliputi absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang berbeda dari biasanya, mencari pekerjaan alternatif masalah kepuasan terhadap gaji yang diterima, hal ini dapat mendorong keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Hal ini di dukung oleh pernyataan Mobley, dkk. (1986) yang menyatakan bahwa gejala yang dapat di lihat pada karyawan yang memiliki *turnover intention* adalah mencari lowongan kerja, dan merasa tidak betah bekerja diperusahaan, seperti sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaan, memberikan pernyataan bernada negatif, dan tidak mau peduli dengan perusahaan tempat ia bekerja.

PT. MNC *Skyvision* Tbk. atau orang awam lebih mengenal dengan nama “*Indovision*” merupakan perusahaan TV berlangganan terbesar di Indonesia dengan *market share* sebesar 75 % konsumen TV berlangganan di Indonesia. Perusahaan ini memiliki 114 kantor cabang di seluruh Indonesia dengan 20.000 karyawan lebih. Perusahaan ini memiliki struktur organisasi yang baik di setiap cabangnya. Sumber informasi yang di dapatkan peneliti dari HRD, permasalahan di kantor ini adalah *turnover intention*. Ini di sebabkan karena pencapaian target yang kurang maksimal oleh karyawan.

Turnover adalah berhentinya atau penarikan diri seseorang karyawan dari tempat bekerja. Sementara *intention* adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian, *turnover intention* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya (Witasari, 2009). Mobley (1978) menyatakan bahwa *turnover*



intention merupakan tanda awal terjadinya *turnover*, pada *turnover intention* tercakup pengertian keinginan untuk mencari pekerjaan ditempat lain.

Menurut Mobley (1986) indikator *turnover intention* adalah: Keinginan mencari pekerjaan lain dengan gaji atau upah yang lebih tinggi, keinginan untuk mencari peluang karir yang tidak didapatkan diperusahaan, keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang sesuai dengan pendidikan, keinginan untuk mencari pekerjaan lain karena ingin suasana lingkungan dan hubungan kerja yang lebih baik, Dan keinginan untuk mencari pekerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup.

Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat berdampak negatif bagi perusahaan. Keinginan berpindah kerja yang ada pada diri karyawan akan sangat mengganggu kinerja karyawan sehingga akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Keinginan pindah kerja merupakan gejala awal terjadinya *turnover*.

Selanjutnya, Komunikasi dengan rekan kerja mempengaruhi keterikatan antar karyawan pada suatu perusahaan. Keterikatan antar karyawan berkontribusi terhadap *turnover intention*. Sehingga komunikasi interpersonal dapat juga berpengaruh terhadap *turnover intention* (Wogan, 2012). Keterampilan komunikasi interpersonal penting untuk meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi.

Menurut Millard J. Bienvenu (1987), komunikasi interpersonal di katakan baik di karenakan adanya konsep diri yang dapat mempengaruhi komunikasi tersebut, kemudian adanya kemampuan untuk mendengarkan isi dari komunikasi tersebut, juga mampu mengekspresikan pikiran dan dapat mengatasi emosi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Husein Riau

terutama kemarahan, yang paling penting adanya keinginan untuk berkomunikasi dengan baik.

Keterampilan komunikasi interpersonal berkaitan dengan kualitas komunikasi interpersonal, sedangkan keterikatan karyawan dengan organisasi berkaitan dengan sebuah budaya organisasi. Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Gustin (2012) yang menyatakan bahwa tekanan kerja berkorelasi dengan *turnover intention*, hubungan interpersonal dan tekanan komunikasi merupakan salah satu bentuk dari tekanan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat berkorelasi dengan *turnover intention*.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu yang dibutuhkan karyawan untuk meminimalisasi masalah individu dan mampu menciptakan hubungan yang akrab antar karyawan, yang pada akhirnya membantu dalam pemenuhan kebutuhan sosial sehingga dapat bertahan diperusahaan tersebut karena nyaman dengan lingkungan kerja. Realitanya komunikasi sering disepelekan baik oleh perusahaan maupun karyawan sebagai ujung tombak dari tujuan organisasi. Komunikasi yang tidak efektif sering kali terjadi antar karyawan karena masalah pribadi atau bahkan masalah internal perusahaan yang disebabkan oleh adanya persaingan antar rekan kerja.

Lubis (2006) berpendapat bahwa komunikasi penting bagi individu Begitu pula dengan organisasi, komunikasi juga merupakan kebutuhan yang sangat mendasar, karena komunikasi yang baik dapat memengaruhi kelancaran dan keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Komunikasi yang tidak baik dapat berakibat pada banyak hal, misalnya koordinasi tidak berjalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hisham Riau

dengan lancar, kerjasama antaranggota tidak efektif, timbulnya permusuhan, dan dampak-dampak negatif lainnya. Komunikasi yang tidak efektif akan menyebabkan kesalahan dan penurunan efektivitas tim.

Selanjutnya, Komitmen organisasi memberikan kontribusi dalam memprediksi variabel-variabel penting organisasi yang berhubungan dengan *outcome*, misalnya : *turnover intention* (keinginan untuk pindah kerja). Komitmen organisasi berhubungan signifikan dengan *turnover intention*, jabatan dan aktivitas dalam organisasi. Seringkali komitmen organisasi mendapat perhatian dalam penanganan masalah *turnover intention*, maka kita dapat mengetahui bahwa karyawan yang mempunyai kecenderungan berpindah biasanya memiliki komitmen yang rendah. Penelitian yang dilakukan Meyer dan Allen (1991), menunjukkan bahwa peningkatan komitmen berhubungan dengan peningkatan produktivitas dan *turnover intention* yang makin rendah.

Karyawan yang merasa nyaman dan senang memiliki kecenderungan untuk bertahan. Karyawan yang sudah memiliki kecenderungan bertahan akan menimbulkan komitmen dari karyawan terhadap perusahaan. Dengan adanya komitmen karyawan terhadap perusahaan, karyawan akan melakukan yang terbaik bagi perusahaan. Meyer dkk (2002) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai: Suatu keadaan psikologis yang mencirikan hubungan karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi. Senada dengan itu Komitmen organisasi menurut Robbins (2003) adalah tingkat di mana karyawan mengaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasarannya, dan berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Komitmen seorang karyawan terhadap perusahaan menunjukkan bahwa karyawan sudah memiliki keterikatan yang sangat kuat dengan perusahaan dan anggotanya.

Komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi saling berpengaruh dengan *Turnover intentions* . Dengan demikian apabila seorang karyawan memiliki komunikasi interpersonal yang baik dan memiliki komitmen organisasi yang tinggi ini akan mempengaruhi *turnover intentions* pada karyawan. Dari yang telah dipaparkan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi dan *Turnover Intention*. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi, Dengan *Turnover Intention* pada karyawan PT.MNC *Skyvision*, Tbk Cabang Pekanbaru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu : Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi dengan *Turnover Intention* pada karyawan PT.MNC *Skyvision*, Tbk Cabang Pekanbaru.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan Komitmen Organisasi dengan *Turnover Intention* pada karyawan PT.MNC *Skyvision*, Tbk Cabang Pekanbaru..



D. Keaslian Penelitian

Penelitian pertama dari Witasari, L. 2009. yang berjudul “analisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*”. Penelitian dilakukan pada karyawan tetap Novotel Semarang pada tahun 2009. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *turnover intention* yang dikaitkan dengan komitmen organisasi, sedangkan perbedaannya pada variabel lain yaitu kepuasan kerja, dan pada penelitian ini adalah komunikasi interpersonal.

Selanjutnya penelitian dari Widyantara (2015) dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensitas *turnover* karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensitas *turnover* karyawan pada *front office Department* di Hotel Kuta Paradisso. Teknik pengambilan sampel dengan *sampling jenuh* yaitu teknik sensus, di mana responden yang diambil adalah seluruh karyawan *front office department* Hotel Kuta Paradisso. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur 26 item pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan Komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap intensitas *turnover*.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *turnover intention* yang dikaitkan dengan komitmen organisasi, sedangkan



perbedaanya pada variabel lain yaitu kepuasan kerja, dan pada penelitian ini adalah komunikasi interpersonal.

Penelitian Wogan, S. (2014) dengan judul penelitian Pengaruh Keadilan Organisasi Dan Komunikasi Terhadap *Turnover* Dengan *Employee Egagement* Sebagai *Intervening Variable*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi dan keadilan organisasional mempengaruhi *turnover* di kalangan karyawan dengan masa kerja minimal 4 tahun di posisi yang sama yang berdomisili di Surabaya, dengan dimediasi oleh *employee engagement*. Metode *Structural Equation Modeling* digunakan untuk menguji hipotesis dengan sampel sejumlah 102 karyawan dan dengan minimal masa kerja di posisi yang sama adalah empat tahun serta berdomisili di Surabaya dan dimediasi oleh variabel jenis kelamin. Hasil dari penelitian ini ialah komunikasi dan keadilan organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *employee engagement*.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *turnover intention* dan komunikasi yang dikaitkan dengan Pengaruh Keadilan Organisasi .

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama bidang Psikologi Industri dan Organisasi, dimana hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi yang memberikan informasi, khususnya bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian hal yang sama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna di organisasi dalam mengembangkan dan meningkatkan komunikasi interpersonal serta komitmen karyawan. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.
- b. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat *turnover intention* pada karyawan di PT. MNC Skyvision, Tbk Cabang Pekanbaru.