



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN
PT BANK CENTRAL ASIA KCP SABANG DALAM
MENGHADAPI SITUASI TOXIC**

SKRIPSI

MUHAMMAD FAUZAN TAZAKA

213516426610

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**INTERPERSONAL COMMUNICATION OF PT BANK CENTRAL ASIA
KCP SABANG EMPLOYEES IN FACING
TOXIC SITUATIONS**

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's
Communication Science (S.Ikom)**

MUHAMMAD FAUZAN TAZAKA

203516416251

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
MAJOR COMMUNICATION SCIENCE**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN
PT BANK CENTRAL ASIA KCP SABANG DALAM
MENGHADAPI SITUASI TOXIC

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

MUHAMMAD FAUZAN TAZAKA

213516426610

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2024

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	Muhammad Fauzan Tazaka
Nomor Pokok Mahasiswa	213516426610
Judul Skripsi	KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KCP SABANG DALAM MENGHADAPI SITUASI TOXIC

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau yang ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, Maret 2024

Yang membuat pernyataan



SEPULUH RIBU RUPIAH
10000
METERAI TEMPEL
9CCE7ALX410383047

Muhammad Fauzan Tazaka



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS NASIONAL**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fauzan Tazaka

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516426610

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL
KARYAWAN PT BANK CENTRAL
ASIA KCP SABANG DALAM
MENGHADAPI SITUASI TOXIC

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata
Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan,
Jakarta, 27 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Romika Junaidi, S.Ikom, M.A.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djurdur Luciana R., S.Sos. M.Si



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS NASIONAL**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Fauzan Tazaka
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516426610
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL
KARYAWAN PT BANK CENTRAL
ASIA KCP SABANG DALAM
MENGHADAPI SITUASI TOXIC
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata
Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 4 September 2024

Dosen Pembimbing,

Dekan

Romika Junaidi, S.Ikom, M.A.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Fauzan Tazaka

NPM : 213516426610

Program studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : KOMUNIKASI
INTERPERSONAL KARYAWAN PT BANK CENTRAL
ASIA KCP SABANG DALAM MENGHADAPI SITUASI
TOXIC

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi ilmu komunikasi dan ilmu politik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas nasional.

Ketua sidang : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si,

Pembimbing : Romika Junaidi, S.Ikom., M.A.

Penguji 1 : Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si

Penguji 2 : Romika Junaidi, S.Ikom, M.A.



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Jakarta

4 September 2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD FAUZAN TAZAKA
Nomor Induk Mahasiswa : 213516426610
Jurusan : PUBLIC RELATION
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN
PT BANK CENTRAL ASIA KCP SABANG DALAM
MENGHADAPI SITUASI TOXIC

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Agustus 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 4 September 2024

Ketua Sidang Dr. Dwi Kartikawati, M.Si,

Penguji I Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si

Penguji II Romika Junaidi, S.Ikom, M.A.

.....
.....
.....

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : MUHAMMAD FAUZAN TAZAKA
NPM : 213516426610
Fakultas/Akademi : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Tanggal Sidang : 27, AGUSTUS 2024

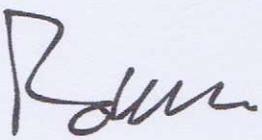
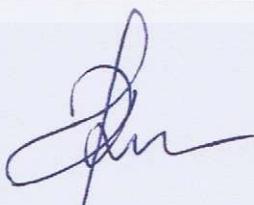
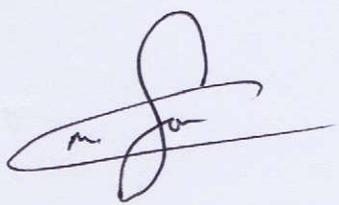
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KCP
SABANG DALAM MENGHADAPI SITUASI TOXIC

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

INTERPERSONAL COMMUNICATION OF PT BANK CENTRAL ASIA
KCP SABANG EMPLOYEES IN FACING
TOXIC SITUATIONS

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 4 September 2024	TGL : 4 September 2024	TGL : 4 September 2024
		
Romika Junaidi, S.Ikom, M.A	Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si	Muhammad Fauzan Tazaka

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah sehingga peneliti dapat Menyusun skripsi yang berjudul **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KCP SABANG DALAM MENGHADAPI SITUASI TOXIC”** Shalawat dan salam semoga tercurah kepada rasullah Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islamiah sehingga kita berada pada zaman yang tercerahkan dan berkeadaban.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Dr. El Amy Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Djujurj Luciana Radjagujuk, S.sos M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Romika Junaidi, S.Ikom., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan selama proses perkuliahan berlangsung.
5. Kepada seluruh dosen serta staff universitas nasional khususnya pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.
6. Melani dan Endang Kusnanto selaku ibu dan ayah dari peneliti, karena beliaulah, peneliti dapat menyelesaikan kuliahnya, berkat doa dan restunya selama ini peneliti dapat melanjutkan hidupnya dan mencapai tujuannya

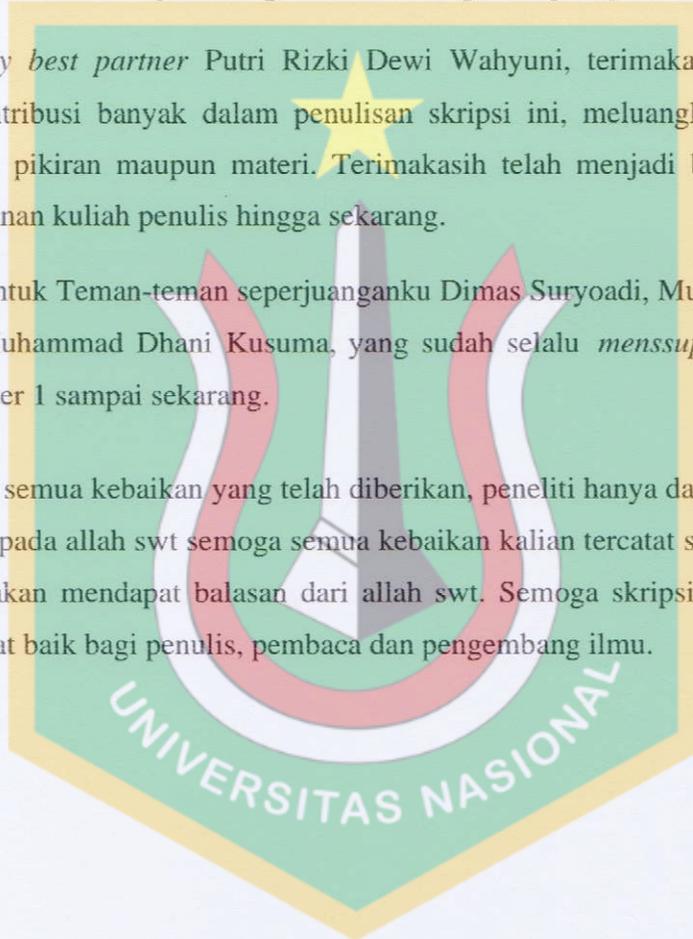
7. Mochamad Irhas dan Elis selaku paman dan nenek dari peneliti, karena berkat semua dukungan dari segi materi maupun non-materi yang telah diberikan untuk peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan kuliahnya.

8. Seluruh rekan kerja saya khususnya pada devisi *Frontliner* BCA KCP SABANG yang terus *mensupport* saya dengan memberikan waktu yang sangat *flexible* untuk menyeimbangkan kuliah dengan kerja saya sampai saat ini.

9. *My best partner* Putri Rizki Dewi Wahyuni, terimakasih karena telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu, pikiran maupun materi. Terimakasih telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah penulis hingga sekarang.

10. Untuk Teman-teman seperjuanganku Dimas Suryoadi, Muhammad Naufal, dan Muhammad Dhani Kusuma, yang sudah selalu *mensupport* peneliti dari semester 1 sampai sekarang.

Atas semua kebaikan yang telah diberikan, peneliti hanya dapat memanjatkan doa kepada allah swt semoga semua kebaikan kalian tercatat sebagai amal baik yang akan mendapat balasan dari allah swt. Semoga skripsi ini memberikan manfaat baik bagi penulis, pembaca dan pengembang ilmu.



Jakarta, Maret 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'm. fa' with a large flourish.

Muhammad Fauzan Tazaka

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD FAUZAN TAZAKA

NPM : 213516426610

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

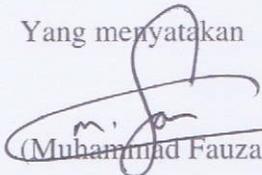
Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada universitas nasional **hak bebas royalti noneklusif (non-exclusive royalty-free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KCP SABANG DALAM MENGHADAPI SITUASI TOXIC Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Maret 2024

Yang menyatakan


(Muhammad Fauzan Tazaka)

ABSTRAK

Nama : Muhammad Fauzan Tazaka
Program Studi : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul : KOMUNIKASI INTERPERSONAL

KARYAWAN PT BANK CENTRAL ASIA KCP

SABANG DALAM MENGHADAPI SITUASI

TOXIC

pembimbing : Romika Junaidi, S.Ikom., M.A.

Penelitian ini mengeksplorasi komunikasi interpersonal karyawan PT Bank Central Asia KCP Sabang dalam konteks situasi toxic di lingkungan kerja, dengan mengaplikasikan teori pertukaran sosial untuk memahami dinamika interaksi tersebut. Teori pertukaran sosial, yang berfokus pada prinsip saling memberi dan menerima manfaat dalam hubungan sosial, digunakan untuk menganalisis bagaimana karyawan mengelola dan menanggapi situasi yang menimbulkan stres dan konflik di tempat kerja. Studi ini memeriksa berbagai bentuk komunikasi yang dilakukan oleh karyawan, termasuk strategi untuk mengatasi konflik, mekanisme dukungan emosional, dan adaptasi terhadap kondisi yang tidak mendukung. Penelitian ini juga mengevaluasi dampak dari komunikasi interpersonal tersebut terhadap kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja karyawan, serta implikasinya terhadap produktivitas tim dan suasana kerja. Melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik komunikasi yang efektif dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan interaksi interpersonal dalam situasi toxic. Temuan dari studi ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam merancang intervensi yang lebih baik untuk mengurangi dampak negatif dari lingkungan kerja yang toxic, serta mempromosikan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

Kata Kunci : Komunikasi, Karyawan, Toxic

ABSTRAK

Name : Muhammad Fauzan Tazaka
Study Program : Faculty Of Social And Political Science
Title : INTERPERSONAL

COMMUNICATION OF PT BANK CENTRAL ASIA KCP
SABANG EMPLOYEES IN FACING TOXIC SITUATIONS

Counsellor : Romika Junaidi, S.Ikom., M.A.

This research explores the interpersonal communication of PT Bank Central Asia KCP Sabang employees in the context of toxic situations in the work environment, by applying social exchange theory to understand the dynamics of these interactions. Social exchange theory, which focuses on the principle of giving and receiving benefits in social relationships, is used to analyze how employees manage and respond to situations that give rise to stress and conflict in the workplace. This study examines various forms of communication undertaken by employees, including strategies for dealing with conflict, emotional support mechanisms, and adaptation to unsupportive conditions. This research also evaluates the impact of interpersonal communication on employee psychological well-being and job satisfaction, as well as its implications for team productivity and work atmosphere. Through a qualitative approach involving in-depth interviews and observations, this research aims to identify effective communication practices and provide recommendations for improving interpersonal interactions in toxic situations. It is hoped that the findings from this study can help management in designing better interventions to reduce the negative impacts of a toxic work environment, as well as promote a healthier and more productive work environment.

Keywords: Communication, Employee, Toxic

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	1
PERSETUJUAN SKRIPSI	2
PENGESAHAN SKRIPSI.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIRUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	7
ABSTRAK	8
ABSTRAK	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR	xiii
2.2 Gambar Kerangka Berfikir	xiii
4.1 Gambar logo PT Bank Central Asia Tbk	xiii
4.2 Gambar tata nilai PT Bank Central Asia Tbk	xiii
4.3 Gambar struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 <i>Latar Belakang Masalah</i>	1
1.2 <i>Rumusan Masalah</i>	6
1.3 <i>Tujuan Penelitian</i>	6
1.4 <i>Manfaat Penelitian</i>	7
1.4.1 <i>Mafaat Teoritis</i>	7
1.4.2 <i>Manfaat Praktisi</i>	7
1.5 <i>Sistematika Penulisan</i>	7
BAB II.....	8
2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i>	8
2.2 <i>Landasan Teori</i>	15
2.2.1 <i>Komunikasi Interpersonal</i>	15
2.2.2 <i>Toxic Leadership</i>	22
2.3 <i>Kerangka Berpikir</i>	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN	40
3.1 <i>Pendekatan Penelitian</i>	40
3.2 <i>Penentuan Informan</i>	42
3.3 <i>Tehnik Pengumpulan Data</i>	45
3.4 <i>Tehnik Pengolahan dan analisis data</i>	46
3.4.1 <i>Data Primer</i>	46

3.4.2	Data Sekunder	47
3.4.3	Teknik Analisis Data	48
3.4.4	Teknik Keabsahan Data	50
3.4.5	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	53
BAB IV		54
HASIL PENELITIAN		54
4.1	<i>Profil PT Bank Central Asia Tbk</i>	54
4.2	<i>Sejarah PT Bank Central Asia Tbk</i>	55
4.3	<i>Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk</i>	64
4.4	<i>Tata Nilai PT Bank Central Asia Tbk</i>	65
4.5	<i>Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk</i>	67
4.6	<i>Profil Informan</i>	69
4.6.1	Key Informan	69
4.6.2	Informan Pendukung 1	70
4.6.3	Informan Pendukung 2	70
4.6.4	Informan Pendukung 3	70
4.7	<i>Deskripsi Hasil</i>	70
4.7.1	Pertukaran	70
4.7.2	Keuntungan dan Kerugian	72
4.7.3	Ketidakseimbangan Kekuasaan	75
4.8	<i>Pembahasan</i>	77
BAB V		79
KESIMPULAN		79
DAFTAR REFERENSI		82



DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
3.1 Tabel Informan	45
3.2 Tabel Lokasi dan Jadwal Penelitian	53



DAFTAR GAMBAR

2.2 Gambar Kerangka Berfikir	42
4.1 Gambar logo PT Bank Central Asia Tbk	55
4.2 Gambar tata nilai PT Bank Central Asia Tbk	56
4.3 Gambar struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk	57

