

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perilaku interpersonal merupakan cara individu berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain dalam lingkungan sosial DeVito (2007: 5). Komunikasi interpersonal antar karyawan pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang memainkan peran penting dalam menjaga kelancaran operasional serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Di BCA, komunikasi interpersonal melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan atasan, baik secara formal maupun informal, yang bertujuan untuk menyelesaikan tugas, berbagi informasi, dan membangun hubungan profesional yang kuat. Karyawan diharapkan untuk berkomunikasi secara terbuka, jelas, dan tepat waktu untuk memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan tanggung jawab mereka.

Adanya kesenjangan, ketidakadilan, dan ketidakseimbangan kekuasaan dalam dunia kerja yang dialami oleh para karyawan PT Bank Central Asia Kcp Sabang dengan diberikannya pekerjaan yang tidak sesuai dengan jobdesk karyawannya, jam kerja yang tidak teratur, target yang tidak masuk akal, dan penggunaan kekuasaan yang tidak semestinya, menyebabkan terhambatnya proses komunikasi interpersonal antar karyawan dan kurangnya produktivitas di lingkungan kerja, dengan adanya ketidakadilan dalam lingkungan kerja tersebut dapat menyebabkan terbentuknya situasi toxic. Dalam dunia kerja yang semakin dinamis, komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam menjaga harmoni dan produktivitas di lingkungan perusahaan. PT Bank Central Asia Kcp Sabang, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola komunikasi antar karyawan, terutama dalam menghadapi situasi yang dapat dianggap "toxic" atau merugikan.

Ketidakadilan dalam distribusi beban kerja sering kali terjadi ketika karyawan dengan posisi yang sama mendapatkan tanggung jawab dan beban kerja yang jauh berbeda, tanpa kompensasi yang sesuai. Hal ini menciptakan

ketidakseimbangan dan menurunkan semangat kerja di kalangan karyawan yang merasa dibebani secara tidak proporsional. Kurangnya transparansi dalam proses penilaian kinerja pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang membuat karyawan merasa tidak yakin tentang bagaimana penilaian dilakukan dan kriteria apa yang digunakan, sehingga menimbulkan perasaan ketidakadilan dan ketidakpuasan terhadap sistem evaluasi yang ada. Ketidakseimbangan dalam pembagian waktu kerja dan istirahat muncul ketika karyawan tertentu dipaksa bekerja lembur tanpa kompensasi yang sesuai, sementara yang lain memiliki jadwal kerja yang lebih fleksibel dan seimbang. Kondisi ini memunculkan ketidakadilan dalam keseimbangan kerja-hidup di antara karyawan.

Pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang, isu kesenjangan, ketidakadilan, dan ketidakseimbangan kekuasaan di kalangan karyawan menjadi perhatian yang semakin mendesak. Kesenjangan dalam kesempatan karir sering kali terlihat ketika karyawan junior merasa bahwa promosi dan peluang pengembangan diri lebih sering diberikan kepada karyawan yang sudah memiliki posisi atau hubungan dekat dengan manajemen, sementara karyawan lainnya terabaikan meskipun memiliki potensi yang sama. Ketidakadilan ini diperparah dengan sistem penghargaan kinerja yang tidak selalu didasarkan pada capaian kerja, melainkan pada kedekatan personal dengan atasan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan demotivasi di kalangan karyawan yang merasa kontribusi mereka tidak dihargai secara layak.

Selain itu, ketidakseimbangan kekuasaan juga menjadi masalah yang signifikan pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang. Keputusan-keputusan strategis sering kali diambil oleh manajemen tanpa mempertimbangkan masukan dari karyawan lini bawah yang lebih dekat dengan operasional harian dan kebutuhan pelanggan. Ketidakseimbangan ini tidak hanya mengurangi efektivitas keputusan yang diambil, tetapi juga menciptakan rasa frustrasi di kalangan karyawan yang merasa suara mereka diabaikan. Diskriminasi dalam penempatan jabatan dan akses terhadap pelatihan juga memperparah kondisi ini, di mana karyawan tertentu mendapatkan lebih banyak kesempatan dibandingkan yang lain, meskipun memiliki kualifikasi dan kebutuhan yang sama.

Ketidakadilan lainnya terlihat dalam distribusi beban kerja, di mana beberapa karyawan harus menanggung tanggung jawab yang jauh lebih besar tanpa kompensasi yang memadai, sementara yang lain menikmati beban kerja yang lebih ringan. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses penilaian kinerja dan penanganan keluhan karyawan memperburuk situasi, membuat karyawan merasa tidak yakin dengan keadilan sistem yang ada. Kondisi-kondisi ini menciptakan lingkungan kerja yang kurang sehat, di mana ketidakseimbangan kekuasaan dan ketidakadilan merusak moral dan semangat kerja karyawan. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah strategis untuk mengatasi isu-isu ini demi menciptakan lingkungan kerja yang lebih adil, inklusif, dan seimbang pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang.

Dalam lingkungan kerja yang kompetitif dan dinamis seperti pada PT Bank Central Asia KCP Sabang, komunikasi interpersonal antar karyawan memegang peranan penting dalam menjaga keharmonisan dan produktivitas tim. Namun, di tengah tekanan kerja yang tinggi dan tantangan yang kompleks, situasi toxic sering kali muncul, ditandai dengan adanya konflik, ketidakpuasan, dan komunikasi yang tidak efektif. Situasi ini tidak hanya mengganggu kinerja individu, tetapi juga dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Lingkungan kerja yang toxic dapat merusak hubungan antar karyawan, menurunkan motivasi, serta meningkatkan tingkat stres dan turnover. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana karyawan BCA mengelola komunikasi interpersonal dalam menghadapi situasi toxic sangat diperlukan. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif dalam meredam dampak negatif dari situasi toxic dan untuk menemukan cara-cara untuk meningkatkan kualitas interaksi interpersonal, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada penciptaan lingkungan kerja yang lebih positif dan produktif di BCA.

Lingkungan kerja yang toxic, yang ditandai dengan konflik internal antara karyawan dengan atasannya, kurangnya kepercayaan, serta tekanan psikologis, dapat menghambat produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana karyawan PT Bank Central Asia Tbk berkomunikasi secara interpersonal dalam situasi-situasi tersebut sangat penting. Studi ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana komunikasi

interpersonal dapat berfungsi sebagai alat untuk mengatasi atau bahkan mencegah dampak negatif dari lingkungan kerja yang toxic, serta bagaimana hal ini dapat berkontribusi terhadap penciptaan budaya kerja yang lebih positif dan produktif di

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek yang sangat krusial dalam dunia kerja, termasuk pada PT Bank Central Asia (BCA), salah satu bank terbesar di Indonesia. Dalam lingkungan kerja, komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kolaborasi antar karyawan, mempercepat penyelesaian tugas, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang positif. Namun, dalam situasi tertentu, karyawan dapat dihadapkan pada kondisi yang kurang mendukung, seperti lingkungan kerja yang "toxic."

Situasi toxic yang dialami pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang ditandai dengan adanya konflik yang tidak terselesaikan, komunikasi yang buruk, manipulasi, dan kurangnya dukungan emosional antar karyawan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental dan emosional karyawan, menurunkan produktivitas, serta mempengaruhi loyalitas dan kepuasan kerja.

Situasi toxic dalam komunikasi interpersonal antar karyawan PT Bank Central Asia Kcp Sabang sering kali disebabkan oleh kombinasi berbagai faktor yang saling berkaitan. Kurangnya kepercayaan di antara karyawan dapat menimbulkan rasa curiga dan ketidaknyamanan, yang menghambat aliran komunikasi yang sehat. Komunikasi yang tidak efektif, seperti pesan yang tidak jelas atau miskomunikasi, juga sering menjadi penyebab ketegangan dan konflik. Perbedaan persepsi dan nilai-nilai antar individu yang tidak dikelola dengan baik dapat memperburuk situasi, menciptakan ketidakharmonisan dan prasangka negatif. Selain itu, gaya kepemimpinan yang otoriter atau kurang mendukung dapat membuat karyawan merasa tidak dihargai atau diabaikan, yang menambah frustrasi dan perilaku negatif. Beban kerja yang berlebihan dan tekanan tinggi juga dapat meningkatkan tingkat stres, yang bila tidak ditangani dengan baik, dapat memicu perilaku tidak profesional. Kurangnya pengakuan dan penghargaan terhadap usaha karyawan serta adanya politik kantor yang tidak sehat, seperti favoritisme dan persaingan tidak adil, semakin memperparah suasana kerja, menciptakan lingkungan yang tidak kondusif dan merusak hubungan antar karyawan. Kombinasi faktor-faktor ini membentuk

situasi toxic yang merugikan baik individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang, di mana etos kerja dan kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan organisasi, komunikasi interpersonal yang baik menjadi semakin penting. Dalam menghadapi situasi toxic, karyawan perlu memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik untuk dapat mengatasi tantangan ini. Dengan demikian, mereka dapat mempertahankan profesionalisme, mengurangi stres, dan tetap produktif meskipun berada dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Penelitian tentang komunikasi interpersonal dalam menghadapi situasi toxic pada PT Bank Central Asia penting untuk memahami bagaimana karyawan dapat berkomunikasi secara efektif dalam situasi yang menantang, serta mengidentifikasi strategi-strategi yang dapat digunakan untuk meminimalisir dampak negatif dari lingkungan kerja yang tidak sehat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang peran komunikasi interpersonal dalam menjaga kesehatan mental dan produktivitas karyawan di lingkungan kerja yang penuh tantangan.

Dalam dunia kerja, lingkungan yang sehat dan mendukung sangat penting untuk menciptakan produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Namun, tidak jarang, karyawan dihadapkan pada situasi kerja yang penuh tekanan, atau dikenal sebagai situasi "toxic". Situasi toxic ini ditandai oleh berbagai faktor seperti konflik antar individu, ketidakadilan, tekanan berlebihan, komunikasi yang buruk, hingga perilaku yang tidak etis. Dampak dari lingkungan kerja yang toxic tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga dapat merusak hubungan interpersonal, menurunkan motivasi kerja, serta meningkatkan tingkat stres dan ketidakpuasan karyawan.

Komunikasi interpersonal merupakan aspek fundamental dalam lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan. Di dalam konteks korporasi, terutama di lembaga keuangan besar seperti PT Bank Central Asia (BCA), komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan antara karyawan dan manajer, serta antara rekan kerja. Komunikasi ini memainkan peran penting dalam menciptakan atmosfer kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Namun, dalam

praktiknya, situasi toxic di tempat kerja sering kali muncul, menimbulkan tantangan signifikan bagi komunikasi interpersonal.

Situasi toxic di tempat kerja merujuk pada kondisi di mana terdapat elemen-elemen yang merusak suasana kerja, seperti konflik interpersonal, manipulasi, kekurangan dukungan, dan stres yang tinggi. Situasi ini dapat berdampak negatif pada moral karyawan, mengganggu produktivitas, dan menyebabkan turnover yang tinggi. Dengan semakin kompleksnya tantangan yang dihadapi oleh lembaga keuangan, seperti PT Bank Central Asia, situasi toxic menjadi perhatian penting dalam manajemen sumber daya manusia.

Dalam menghadapi situasi toxic, kemampuan komunikasi interpersonal menjadi krusial. Karyawan perlu memiliki keterampilan untuk berkomunikasi secara efektif agar dapat mengatasi konflik, mengelola stres, dan menjaga hubungan kerja yang sehat. Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, memberikan umpan balik konstruktif, dan menyampaikan kekhawatiran atau masalah secara profesional. Kemampuan ini sangat penting untuk mempertahankan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. PT Bank Central Asia sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga lingkungan kerja yang positif. Situasi toxic di lingkungan kerja dapat muncul akibat berbagai faktor, seperti beban kerja yang berat, tekanan dari target kinerja yang tinggi, dan dinamika organisasi yang kompleks. Karyawan pada PT Bank Central Asia harus mampu menghadapi tantangan ini dengan keterampilan komunikasi yang efektif untuk memastikan kelancaran operasional dan kesejahteraan kerja.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah tentang “Bagaimana komunikasi interpersonal antar karyawan PT Bank Central Asia Kcp Sabang dapat dilakukan dalam situasi toxic ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian untuk menganalisis dan memahami bagaimana karyawan di PT Bank Central Asia KCP Sabang menggunakan komunikasi interpersonal sebagai strategi dalam menghadapi situasi toxic di tempat kerja.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Mafaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi atau pengembangan ilmu dibidang public relation khususnya dalam mendeskripsikan atau menggambarkan Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bank Central Asia KCP Sabang Dalam Menghadapi Situasi Toxic..

### **1.4.2 Manfaat Praktisi**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat Ditindak lanjuti untuk penelitian Selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelirtian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II Kajian Pustaka**

Dalam bab ini terdiri dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai sumber referensi dalam penyusunan penelitian landasan teori Pendekatan Interaksi Simbolik kemudian terdapat gambaran penelitian dari kerangka pemikiran dan adanyahasil penelitian.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Dalam bab ini terdiri dari metodologi penelitian yang berisikan pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

### **BAB IV Hasil penelitian dan Pembahasan**

Menjelaskan Tentang Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bank Central Asia KCP Sabang Dalam Menghadapi Situasi Toxic.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.