

BAB V KESIMPULAN

Dalam situasi kerja yang toxic pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang, komunikasi interpersonal karyawan menjadi mekanisme kunci dalam menghadapi tantangan tersebut. Berdasarkan Teori Pertukaran Sosial, setiap interaksi interpersonal di tempat kerja melibatkan pertimbangan tentang keuntungan (rewards) dan kerugian (costs) yang akan diperoleh. Karyawan cenderung akan terus berkomunikasi dan bekerja sama dengan kolega jika mereka merasa bahwa keuntungan yang diperoleh seperti dukungan emosional, informasi penting, atau peluang peningkatan karier lebih besar daripada kerugian yang mungkin terjadi, seperti stres, tekanan psikologis, atau konflik.

Namun, dalam situasi toxic, sering kali terjadi ketidakseimbangan kekuasaan (power imbalance) yang dapat memperburuk kualitas komunikasi. Misalnya, karyawan dengan posisi yang lebih rendah mungkin merasa terintimidasi atau tidak berani menyuarakan pendapat mereka karena takut akan konsekuensi negatif dari atasan atau rekan kerja yang memiliki kekuasaan lebih besar. Ketidakseimbangan ini dapat menghambat terjadinya pertukaran sosial yang sehat dan merusak kohesi tim, yang pada akhirnya dapat memperburuk situasi toxic di tempat kerja.

Dalam konteks komunikasi interpersonal pada PT Bank Central Asia, setiap interaksi antar karyawan dapat dilihat sebagai bentuk pertukaran sosial. Karyawan saling bertukar informasi, dukungan emosional, dan bantuan kerja dengan harapan bahwa mereka akan menerima imbalan yang sebanding. Pertukaran ini sangat penting dalam menciptakan jaringan sosial yang dapat membantu karyawan bertahan dalam situasi toxic.

Setiap interaksi di tempat kerja memiliki keuntungan (rewards) dan kerugian (costs). Keuntungan yang bisa diperoleh karyawan termasuk dukungan sosial, peluang karier, dan pengakuan dari rekan kerja atau atasan. Namun, dalam situasi toxic, kerugian seperti stres, ketegangan emosional, dan rasa ketidakpuasan bisa lebih dominan. Karyawan akan cenderung menghindari interaksi yang memberikan lebih banyak kerugian daripada keuntungan, yang dapat memperburuk situasi kerja secara keseluruhan.

Ketidakseimbangan kekuasaan sering kali menjadi faktor utama dalam situasi toxic di tempat kerja. Karyawan yang berada di posisi yang lebih rendah mungkin merasa tertekan oleh kekuasaan atasan atau rekan kerja yang lebih dominan, sehingga mereka merasa sulit untuk berkomunikasi secara terbuka atau meminta dukungan. Ketidakseimbangan ini menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat, di mana komunikasi yang efektif dan pertukaran sosial yang adil menjadi terhambat.

Dalam situasi toxic pada PT Bank Central Asia Kcp Sabang, karyawan dapat menjalankan komunikasi interpersonal dengan mempertimbangkan unsur-unsur Teori Pertukaran Sosial: pertukaran, keuntungan dan kerugian, serta ketidakseimbangan kekuasaan. Berikut adalah cara mereka dapat melakukannya:

- **Pertukaran:**

Karyawan perlu mengidentifikasi siapa saja di lingkungan kerja yang dapat menjadi mitra dalam pertukaran yang positif. Mereka bisa memilih untuk berinteraksi dengan kolega yang cenderung memberikan dukungan, informasi yang bermanfaat, atau bantuan yang saling menguntungkan.

Karyawan bisa membangun jaringan dengan individu atau kelompok yang memiliki nilai-nilai atau tujuan yang sama, sehingga dapat menciptakan lingkungan mikro yang lebih mendukung di tengah situasi toxic.

- **Keuntungan dan Kerugian:**

Karyawan harus secara cermat menilai setiap interaksi yang mereka lakukan, mempertimbangkan apakah keuntungan (seperti dukungan moral atau peluang pengembangan karier) lebih besar dibandingkan dengan kerugian (seperti meningkatnya stres atau konflik).

Jika potensi kerugian lebih besar, karyawan bisa memilih untuk mengurangi intensitas atau frekuensi komunikasi dengan individu yang memberikan dampak negatif, sambil meningkatkan interaksi dengan mereka yang memberikan manfaat lebih besar.

Dengan mengetahui situasi toxic, karyawan bisa menyesuaikan harapan mereka terhadap hasil komunikasi, sehingga mereka tidak terlalu berharap pada pertukaran yang tidak menguntungkan atau bahkan merugikan.

- Ketidakseimbangan Kekuasaan:

Dalam situasi di mana ada ketidakseimbangan kekuasaan, karyawan perlu menggunakan strategi komunikasi yang lebih diplomatis dan penuh pertimbangan. Mereka bisa memilih kata-kata yang lebih hati-hati, menghindari konfrontasi langsung, dan menggunakan pendekatan yang lebih halus saat berinteraksi dengan pihak yang lebih berkuasa.

Karyawan bisa mencari dukungan dari kolega yang memiliki kekuasaan atau pengaruh lebih besar untuk membantu mereka menavigasi situasi toxic. Dukungan ini bisa berbentuk proteksi, mentor, atau bahkan sekadar keberpihakan yang bisa meringankan beban mereka dalam menghadapi situasi toxic.

Karyawan juga bisa berfokus pada peningkatan kompetensi dan keterampilan mereka, yang pada gilirannya dapat memperkecil ketidakseimbangan kekuasaan dengan membuat mereka lebih dihargai dan sulit untuk diabaikan.

Penelitian ini telah mengeksplorasi bagaimana Komunikasi Interpersonal Karyawan PT Bank Central Asia KCP Sabang Dalam Menghadapi Situasi Toxic. di tempat kerja. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa sifat toxic, yang meliputi perilaku negatif seperti gossip, intimidasi, dan manipulasi, memberikan dampak signifikan terhadap kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja BCA.