

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi, setiap anggota perlu memiliki pemahaman tentang visi, misi, tujuan, harapan, dan nilai-nilai terkait organisasi tersebut. Komunikasi organisasi diperlukan untuk mewujudkan hal ini. Oleh karena itu, pentingnya peran komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi tidak dapat diabaikan. Komunikasi organisasi merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi dengan melibatkan penyampaian informasi mengenai tugas-tugas karyawan, memperkenalkan budaya kerja, serta menciptakan lingkungan komunikasi yang positif.

Komunikasi internal baik itu secara vertikal, horizontal, maupun lateral, harus didirikan dengan efektif, transparan, dan jujur. Komunikasi internal mencakup aliran informasi dan pertukaran pesan antara berbagai tingkatan dalam perusahaan atau organisasi, termasuk antara pimpinan dan karyawan. Komunikasi yang efektif dapat membantu membangun hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan, memastikan pemahaman yang jelas tentang tujuan, kebijakan, dan strategi perusahaan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Dengan mengadopsi pendekatan komunikasi internal yang terarah dan strategis, perusahaan atau organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, membangun hubungan yang baik antar kolega, dan memastikan bahwa karyawan merasa dihargai dan didengar.

Namun, seringkali terdapat tantangan dalam menjaga komunikasi internal yang efektif di dalam perusahaan atau organisasi. Beberapa faktor yang dapat menghambat komunikasi internal yang baik antara pimpinan dan karyawan adalah struktur hierarkis yang kuat, kekurangan aliran informasi yang terbuka, kurangnya saluran komunikasi yang efisien, serta kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi internal sebagai alat untuk mempertahankan loyalitas karyawan.

Loyalitas karyawan merujuk pada tingkat komitmen dan dedikasi yang dimiliki oleh karyawan terhadap perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Karyawan yang loyal cenderung memiliki motivasi yang tinggi, berkontribusi secara aktif, dan berpotensi tinggi untuk tetap bertahan dalam perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu yang lebih lama.

Suatu organisasi atau perusahaan akan mencapai tujuannya jika kegiatan komunikasi dilakukan secara efektif. Menurut infografis Susan Cullen, jika komunikasi di perusahaan tidak dilakukan dengan baik, maka akan berdampak pada produktivitas, lingkungan kerja yang tidak nyaman, hilangnya kepercayaan, dan kerugian bagi perusahaan.¹

¹ Susan Cullen. The Effects of Poor Communication in the Workplace. 28 Mei 2019. Diakses pada tanggal 4 Desember 2022. <https://www.nexalearning.com/blog/the-effects-of-poor-communication-in-the-workplace-infographic>



Gambar 1.1 Dampak Komunikasi yang Berjalan Kurang Baik Di Perusahaan

Dampak kurang lancarnya komunikasi dalam perusahaan mengingatkan pentingnya upaya perusahaan dalam memperbaiki komunikasi internal. Tujuan utamanya adalah menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan, sehingga perlu menjadi perhatian semua perusahaan agar dapat membangun loyalitas karyawan dan meningkatkan kinerja mereka.

Selain itu, dalam beberapa tahun terakhir, tren peningkatan peran dan tanggung jawab individu di tempat kerja semakin menjadi fokus perhatian. Survei yang dikeluarkan oleh Michael Page pada tahun 2023, mengungkap beberapa faktor yang bisa membuat karyawan semakin betah bekerja di perusahaan. Dalam laporan yang berjudul “Indonesia *Salary Guide* 2023” tersebut, Michael Page menuturkan karyawan tidak hanya mencari pekerjaan yang memberikan gaji yang baik, tetapi juga mencari lingkungan kerja yang mendukung perkembangan

pribadi dan profesional.² Dalam hal ini, strategi komunikasi internal yang mengakomodasi kebutuhan perkembangan karyawan ini akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas, karena karyawan merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karir mereka.



Gambar 1.2 Faktor yang Membuat Karyawan Betah Bekerja

Di sisi lain, pengaruh budaya organisasi juga memiliki peran yang signifikan dalam loyalitas karyawan. Budaya kerja yang positif, inklusif, dan kolaboratif dapat menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai, memiliki rasa kepemilikan terhadap tujuan perusahaan, dan merasa termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal. Oleh karena itu, strategi komunikasi internal perlu merangkul nilai-nilai ini dan mendukung pemahaman yang lebih baik tentang budaya organisasi.

² Michael Page. 2023. Indonesia Salary Guide 2023. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2023. <https://www.michaelpage.co.id/id/salary-guide>

Salah satu perusahaan di industri media yang menjadi fokus penelitian ini adalah Indosiar, merupakan sebuah stasiun televisi nasional yang telah beroperasi selama lebih dari 20 tahun. PT Indosiar Visual Mandiri (Indosiar), sebagai salah satu stasiun televisi terkemuka di Indonesia, juga tidak terlepas dari tantangan dalam menjaga loyalitas karyawan. Di dalam Indosiar, salah satu divisi yang memiliki peran vital dalam menjaga kualitas konten dan siaran adalah Divisi *Program Services and On Air Operation* (PSOA), namun keberhasilannya sangat tergantung pada kerja keras dan dedikasi karyawan yang terlibat. Oleh karena itu, strategi komunikasi internal yang efektif menjadi penting guna memelihara loyalitas karyawan dan memastikan kelancaran operasional.

Divisi PSOA Indosiar juga memiliki dinamika internal yang perlu diperhatikan. Kolaborasi antara departemen *Library*, *Quality Control*, *Media Asset Management*, dan *Master Control Room* menjadi penting, namun seringkali tantangan dalam koordinasi dan pemahaman bersama dapat memengaruhi kinerja dan loyalitas karyawan. Dengan terjalinnya komunikasi internal yang baik di Divisi *Program Services and On Air Operation* (PSOA), diharapkan akan tercipta kemudahan dalam menjalankan tugas sesuai dengan jabatan dan posisi masing-masing. Selain itu, adanya komunikasi internal di Divisi *Program Services and On Air Operation* (PSOA) memungkinkan pesan-pesan terkait pekerjaan dapat disampaikan dengan lancar antar individu maupun antar *department*, sehingga kesalahan dalam pekerjaan dapat diminimalisir sebisa mungkin.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit, Indosiar perlu memastikan bahwa karyawannya tetap termotivasi dan terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan perusahaan. Loyalitas karyawan yang tinggi dapat memberikan keuntungan kompetitif dalam jangka panjang, mengurangi *turnover* karyawan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung inovasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali lebih dalam mengenai strategi komunikasi internal yang efektif dalam menjaga loyalitas karyawan di Divisi PSOA Indosiar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pokok permasalahan penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi strategi komunikasi internal yang dilakukan oleh divisi *Program Services and On Air Operation* PT Indosiar Visual Mandiri dalam menjaga loyalitas karyawan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi strategi komunikasi internal divisi *Program Services and On Air Operation* PT Indosiar Visual Mandiri dalam menjaga loyalitas karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi dalam peningkatan pemahaman dan pengetahuan dalam disiplin ilmu komunikasi dan hubungan masyarakat. Manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu manfaat teoritis, manfaat praktis, dan manfaat akademis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan komunikasi organisasi dengan menganalisis hubungan antara strategi komunikasi internal dan loyalitas karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada divisi PSOA di Indosiar mengenai strategi komunikasi internal yang efektif untuk menjaga loyalitas karyawan.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dan akademisi lainnya yang tertarik dalam bidang komunikasi internal dan loyalitas karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dapat disusun secara terstruktur, peneliti perlu menyusun suatu sistematika yang baik untuk mempresentasikan hasil penelitian dengan jelas dan mudah dipahami. Oleh karena itu, peneliti akan menjelaskan struktur penulisan sebagai berikut:

- **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan gambaran keseluruhan mengenai topik yang akan dibahas secara lebih rinci dalam bab-bab berikutnya. Bab ini mencakup penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, dan kerangka penelitian yang akan digunakan.

- **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan teori dan konsep terkait dengan isu penelitian yang sedang diteliti. Pada bab ini membahas tentang teori hubungan manusia, strategi komunikasi internal, dan loyalitas karyawan.

- **BAB III : METODOLOGI**

Pada bab ini memaparkan metode penelitian, paradigma penelitian, teknik pengumpulan data, penentuan informan, teknik uji keabsahan data, lokasi, dan jadwal penelitian.

- **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian hasil penelitian strategi komunikasi internal dan loyalitas karyawan di divisi PSOA Indosiar.

- **BAB V : KESIMPULAN**

Bab ini memuat rangkuman temuan dari penelitian yang telah diuraikan dalam bab IV, serta menyajikan saran penelitian.

