

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari kemajuan ilmu pembangunan dan teknologi. Saat ini dalam teknologi dan peradaban dituntut memiliki Sumber Daya Manusia yang kompeten dimana setiap individu memiliki motivasi dan pengalaman kerja yang terampil dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan/lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia dalam Tenaga kerja mempunyai peranan penting dalam organisasi karena berfungsi sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, staffing, kepemimpinan, pengendalian, pengawasan, dan pelaksanaan oprasional organisasi. Tersedianya sumber daya manusia bukanlah jaminan bahwa organisasi tersebut dapat dikelola dengan baik. Untuk itu diperlukan tenaga kerja yang terampil dan professional sehingga dapat memberikan kontribusi dan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang paling sering dilakukan atau dijumpai dalam kehidupan manusia sehari-hari dimanapun manusia itu berada seperti di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar termasuk pula di sekolahan/universitas. Selain komunikasi interpersonal perusahaan juga sangat menghargai karyawan yang sangat loyal oleh karena itu perusahaan sangat membutuhkan hal tersebut untuk kelangsungan perusahaannya dalam menentukan maju mundurnya perusahaan di masa mendatang. Banyak faktor yang menjadikan seorang karyawan menjadi loyal, diantaranya lingkungan kerja fisik, kompensasi atau insentif, komunikasi yang efektif, motivasi yang diberikan oleh perusahaan, tempat kerja yang nyaman, pengembangan karir, pengadaan pelatihan dan pendidikan karyawan, partisipasi kerja, pelaksanaan kesehatan dan keselamatan kerja, serta hubungan dengan karyawan lain.

Gaya komunikasi yang baik akan mengarah seorang karyawan memiliki komitmen organisasi yang baik pula, dimana komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Dalam hal ini individu mengidentifikasi dirinya pada suatu organisasi tertentu tempat individu bekerja dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan-tujuan organisasi kerja.

Komitmen organisasi menjadi dua yaitu komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan. Komitmen afektif disifati oleh kepercayaan yang kuat terhadap dan

keterimaan tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi dan keinginan untuk melaksanakan usaha-usaha dengan baik yang yang dipertimbangkan dapat bermanfaat bagi kepentingan organisasi. Komitmen berkelanjutan bermula dari persepsi yang berhubungan dengan biaya untuk meninggalkan organisasi yang biasanya sudah lama menjadi tempat kerjanya, misalnya hilangnya manfaat dan senioritas. .

Loyalitas kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberadaan perusahaan. Membentuk karyawan dengan loyalitas tinggi adalah tugas pimpinan dalam menjaga komitmen bawahannya. Menurut Hermawan dan Riana (2012:6) dari hasil penelitiannya terdapat 4 faktor yang menentukan loyalitas karyawan. Keempat faktor tersebut adalah faktor kompensasi dengan eigen value sebesar 4,366; faktor tanggung jawab dengan eigen value sebesar 3,925; faktor disiplin dengan eigen value sebesar 3,862 serta faktor partisipasi memiliki eigen value sebesar 2,738. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas yaitu faktor kompensasi, faktor tanggung jawab, faktor disiplin, dan faktor partisipasi. Apabila salah satu faktor tersebut tidak terpenuhi secara maksimal maka dapat berakibat terhadap Kinerja. Setiap Perusahaan pasti menginginkan adanya sikap loyal pada karyawan mereka, loyalitas kerja merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya, karenanya loyalitas kerja karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik yang tercermin dari seberapa lama seseorang berada di dalam organisasi, namun dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan tersebut.

Kinerja pegawai atau kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan pegawai dalam bertahan serta melaksanakan tugas dan kewajibannya terhadap organisasi dimana ia bernaung. Para pegawai dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan mengoptimalkan waktu bekerja, disiplin, dan jujur agar dapat mencapai hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang tinggi.

*Performance* atau kinerja merupakan kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Sehingga dengan *Performance* yang baik yang beriringan sering terjadinya perkembangan yang sangat pesat terutama dalam *Performance* yang berhubungan dengan komunikasi saat ini, banyak orang melakukan berbagai cara untuk berkomunikasi secara efektif. Suatu kegiatan komunikasi yang dijalankan seseorang atau lebih, itu akan menimbulkan dampak dan menentukan hasil akhir baik itu bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Komunikasi yang baik tentunya memerlukan tatanan komunikasi diantaranya komunikasi pribadi yang terdiri dari komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi massa.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Bank MAndiri Cabang Mulyosari Surabaya”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas kerja PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya ?
2. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya ?
3. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas kerja Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya ?
4. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya ?
5. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas kerja PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap loyalitas kerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya

5. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Diharapkan penelitian ini merupakan pelatihan intelektual bagi peneliti yang dapat menambah pemahaman mengenai komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, kinerja karyawan, loyalitas kerja khususnya pada karyawan PT Bank Mandiri Cabang Mulyosari Surabaya .

##### **2 Bagi Perusahaan**

Sebagai masukan serta saran untuk mengidentifikasi komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, kinerja karyawan, loyalitas kerja guna mempertimbangkan dan memutuskan untuk memaksimalkan sumber daya manusia. Diharapkan dapat memberi manfaat kontribusi dalam pengembangan teori, dalam sumber daya manusia.

##### **3 Bagi Ilmu Pengetahuan**

Sebagai salah satu referensi untuknya penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, kinerja karyawan, loyalitas kerja. Sehingga dapat digunakan untuk penelitian para akademisi dan praktisi di bidang manajemen sumber daya manusia di masa yang akan datang.