

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2016:9) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisiensi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6 M) yaitu: *men, money, metode, materials, machines, dan market*. Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumberdaya manusia dan di singkat MSDM yang merupakan terjemahan dari *men power management*. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia.

Ada beberapa hal dalam organisasi yang mendorong tercapainya tujuan organisasi jangka pendek maupun jangka panjang salah satunya adalah Sumber Daya Manusia yang terkait dengan pegawai yang bekerja di organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang paling penting, karena dengan Sumber Daya Manusia yang bermutu dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu organisasi atau institusi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau pegawainya dalam mencapai tujuannya.

Kepribadian menurut Andreyana (2015:81) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap, perasaan, ekspresi, tempramen, ciri-ciri khas dan perilaku seseorang. Sikap perasaan ekspresi dan tempramen ini akan terwujud dalam tindakan seseorang jika dihadapkan pada situasi tertentu. Setiap orang mempunyai kecenderungan perilaku yang baku, atau berlaku terus menerus secara konsisten dalam menghadapi situasi yang dihadapi, sehingga menjadi ciri khas pribadinya. Kepribadian adalah masalah-masalah pengembangan diri, keadilan, kewajaran, harapan dan kecocokan pekerjaan dengan karakteristik seseorang, masalah-masalah perilaku organisasi merupakan bagian pengelolaan sumber daya manusia yang penting. Tanpa sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dengan pekerjaan, perusahaan tidak akan mengalami kemajuan. Berbagai proyeksi mengarah pada sumber daya manusia yang berkepribadian baik dan konsisten dengan perusahaan. Selain memperhatikan faktor kepribadian perusahaan juga perlu memperhatikan komunikasi apa lagi komunikasi interpersonal karena dengan komunikasi yang lancar dapat menyampaikan segala keterbukaan agar tidak ada hambatan dalam proses penyampaian dan penerimaan informasi dan tidak ada kesalahpahaman antara sesama pegawai dan nasabah.

Komunikasi Interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan informasi, di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Komunikasi langsung). Seperti yang dikemukakan oleh (Suranto, 2015:4) Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau kelompok yang aktif dan interaktif, dan dapat dilaksanakan langsung dengan cara verbal tanpa melalui

perantara lain. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilaksanakan langsung oleh dua orang atau lebih dengan tujuan pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik. Hubungan komunikasi interpersonal yang baik membuat individu lebih mementingkan komitmen organisasi dari pada kepentingan pribadi dan berusaha tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun.

Komitmen Organisasional merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Yusuf dan Syarif (2017:27) Komitmen Organisasional adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan tetap bertahan dalam organisasi, membantu mencapai tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan alasan apapun. Untuk meningkatkan Komitmen Pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua, tidak hanya dibutuhkan Kepribadian dan Komunikasi Interpesonal saja dibutuhkan juga sebuah komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas dalam pekerjaan. Hal itu karena komitmen organisasi merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi alasannya sangat sederhana, contohnya sebaik apapun visi, misi, dan tujuan organisasi, tidak akan tercapai jika tidak ada komitmen dari anggota organisasinya.

Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua adalah salah satu Bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan. Bank Sumsel saat ini memiliki 29 kantor cabang, 31 kantor cabang pembantu salah satunya berada di Muaradua Kabupaten OKU Selatan, memiliki pegawai terdiri dari 52 pegawai. Dengan jumlah itu tentu membutuhkan kerja keras dalam melakukan tugas. Serta pegawai dituntut untuk memiliki kepribadian dan komunikasi yang baik sehingga mampu melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dalam menjalani kegiatannya pegawai haruslah penuh semangat, komunikatif, trampil dan terpercaya agar organisasi tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Dalam menghadapi sifat sesama pegawai yang tidak menentu, hal ini menjadikan Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua harus tetap ramah. Hal tersebut tentunya berpengaruh pula dalam kemampuan memenuhi kebutuhan nasabah seperti menabung, membuat buku tabungan maupun meminjam uang. Untuk mendukung hal tersebut perlu adanya kesiapan manajemen sumber daya manusia, salah satunya adalah Komitmen Organisasi. Beberapa faktor yang berhubungan dengan Komitmen Organisasi, diantaranya adalah Kepribadian dan Komunikasi Interpersonal.

Berdasarkan hasil observasi awal dilakukan oleh peneliti, terhadap pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua terdapat permasalahan yang ditemui diantaranya Kepribadian yakni tidak adanya keterbukaan yang terjadi pada lingkungan kerja masih kurang baik, pegawai yang masih kurang peduli pada lingkungan sekitar yang ditunjukkan sikap kurang ramah dan tidak terbuka terhadap sesama pegawai. Sehingga kurang terjalin sikap solidaritas dan

hubungan keakraban, terutama ketika memiliki *problem* terhadap pekerjaan yang membuat pegawai tidak bisa *sharing* dengan sesama lingkungan kerja mengenai permasalahan yang berkaitan dengan nasabah karena masing masing pegawai tertutup kepribadiannya sehingga susah diajak *sharing* atau berbagi dalam menyelesaikan masalahnya. Seharusnya dengan adanya keterbukaan dapat membagi perasaan dan informasi dengan orang lain, dengan begitu komitmen antar sesama pegawai dan perusahaan terjalin dengan baik. Selain itu pegawai juga kurang mengendalikan stabilitas emosional seperti mudah tersinggung, sensitif, tegang, dan mudah cemas. Hal ini terjadi karena adanya ketidakcocokan antara kepribadian yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan, ketidakcocokan dapat terjadi ketika pegawai merasa bahwa rekan rekan kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan membuat suasana kerja menjadi tidak nyaman akibatnya kurang komitmen di dalam berkerja. Persoalan ketiga dalam kepribadian yang dimiliki pegawai dalam melayani nasabah kurang ramah dalam melayani nasabah, apa lagi ketika nasabah banyak bertanya mengenai pinjaman pada Bank Sumsel dimana seharusnya pegawai bank memiliki pelayanan yang ramah dan memuskan tetapi pada kenyataanya pegawai malah berikap kurang ramah, sehingga membuat nasabah komplain yang mengakibatkan komitmen organisasi menjadi kurang baik.

Komunikasi Interpersonal berjalan kurang baik seperti arus pesan dua arah yang tidak terjalin dengan baik seperti masing-masing pegawai merasa lebih baik sendiri, sehingga komunikasi tidak terjalin dengan baik masing-masing pegawai tidak mau menerima masukan dari pihak satu sama lain, sehingga komitmen

dalam berorganisasi kurang baik. Kemudian komunikasi *nonformal* memiliki hambatan komunikasi dari atasan kepada bawahan, semakin panjang garis komunikasi ke bawah, semakin besar peluang terjadinya *distorsi* pesan. Hal ini menyebabkan informasi yang ingin di sampaikan kepada atasan melalui pegawai kurang dan salah tafsir karena tidak adanya peluang untuk memberikan umpan balik secara langsung, kurangnya kontak langsung dengan atasan dapat menjadi sumber permasalahan yang membuat Komitmen pada Organisasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepribadian Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada Pengaruh Kepribadian Dan Komunikasi Interpesonal Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua.?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kepribadian Dan Komunikasi Interpesonal Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai pengaruh kepribadian dan komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Peneliti, penelitian ini di harapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai Pengaruh Kepribadian Dan Komunikasi Interpesonal Terhadap Komitmen Organisasi Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua. Adapun manfaat yang diperoleh dalam penyusunan penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian yang dilakukan ini, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 juga dapat menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan serta dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian selanjutnya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Bank Sumsel Babel Cabang Muaradua dengan Kepribadian Dan Komunikasi Interpesonal Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.