

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kota Jambi merupakan sebuah kota yang berada di pulau Sumatra, Indonesia dan sekaligus merupakan ibukota dari provinsi Jambi. Kota ini dibelah oleh sungai terpanjang di Sumatera yang bernama Batang Hari, kedua kawasan tersebut terhubung oleh jembatan Aur Duri. Perusahaan air minum di Indonesia bekerja sebagai penyedia air bersih untuk seluruh daerah di Indonesia. Perusahaan ini di kelola oleh aparat eksekutif maupun legislative di setiap daerah. Setiap daerah mempunyai perusahaan daerah air minum (PDAM) sendiri. PDAM selalu ada di provinsi, kota madya dan kabupaten di seluruh Indonesia. Tetapi walaupun sudah ada PDAM, banyak sekali daerah yang belum mendapatkan air bersih. PDAM Kota Jambi, Jl. Letkol Jl. Slamet Riyadi, Solok Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36121.

Terkadang di pinggiran kota atau di daerah terpencil masih sangat sulit mendapatkan air. Terutama di musim kemarau. Ini akan lebih sulit lagi mendapatkan air bersih. Di perkotaan air tanah saja sudah banyak yang tercemar oleh limbah-limbah. Ini yang membuat air bersih semakin berkurang pasokannya. Saat ini air minum memang di eksploitasi secara besar-besaran. Untuk mendapatkan air kita harus berani membayar mahal. Sebagian besar bumi ini memang berisi air, tetapi itu hanya air asin. Untuk air tawar hanya sedikit sekali persediaannya di bumi ini. Di tambah dengan pemanasan global yang semakin memanaskan, membuat air semakin menipis. Mungkin dulu anda akan sangat mudah menemukan sungai dengan volume air yang besar. Tetapi sekarang sangat sulit

untuk menemukannya. Entah itu di kota besar maupun di desa. Para petani pun banyak yang kesusahan mencari sumber air lagi.

Pemerintah mengeluarkan peraturan regulasi untuk mendukung perkembangan penyediaan air minum di perkotaan dan daerah yaitu inmendagri no 28 tahun 1975 pada tanggal 3 november 1975 mengenai pengalihan bentuk perusahaan air minum dari dinas daerah menjadi pemerintah daerah. Selanjutnya inmendagri no 32 tahun 1980 yang diterbitkan pada tanggal 18 juni 1980 mengenai pelaksanaan ketentuan yang berlaku dalam rangka pembinaan dan pengelolaan perusahaan daerah air minum. Dari sinilah perusahaan daerah air minum atau PDAM mulai bekerja di setiap daerah Indonesia. Fungsi PDAM menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat disuatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Dengan kondisi ini maka memang perlunya komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawainya.

Komitmen organisasi adalah ikatan keterkaitan individu dengan organisasi, sehingga individu tersebut “merasa memiliki” organisasinya. Komitmen menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi dapat diperlukan dalam sebuah organisasi, karena terciptanya komitmen yang tinggi akan mempengaruhi situasi kerja yang professional (**Sedarmayanti, 2017**).

Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap organisasi yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada serta tekad dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat

menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dirinya sendiri. Komitmen organisasi bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap perusahaan yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada di dalam perusahaan serta tekad dari dalam diri untuk mengabdikan pada perusahaan.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, pengembangan pola pandang yang lebih positif terhadap organisasi dan dengan senang hati tanpa paksaan mengeluarkan energy ekstra demi kepentingan organisasi. Komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotannya dalam organisasi dan bersedia usaha yang tinggi demi pencapaian tujuan organisasi.

Menurut (**Richard, 2017**) komunikasi adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpersonal adalah percakapan yang dilakukan oleh minimal dua orang dalam rangka bertukar pikiran maupun gagasan. Ada yang berperan sebagai pembicara dan yang lainnya menjadi lawan bicara. Komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antara-paling tidak dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Komunikasi interpersonal merupakan termasuk pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua

aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh pimpinan akan mempengaruhi komitmen organisasi pegawainya.

Menurut **(Busro, 2017)** kepribadian adalah keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Disamping itu kepribadian sering diartikan sebagai ciri-ciri yang menonjol pada diri individu. Kepribadian merupakan sesuatu yang menggambarkan ciri khas (keunikan) seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang lain. Dengan mengetahui kepribadian seseorang maka akan dapat meramalkan perilaku yang akan ditampilkan orang tersebut dalam menghadapi suatu situasi tertentu. Kepribadian selain berfungsi untuk menjelaskan tentang apa, mengapa, dan bagaimana tingkah laku manusia sekarang, juga bisa berfungsi untuk sebagai prediktif, yaitu untuk memperkirakan tentang apa, mengapa, dan bagaimana tingkah laku manusia di kemudian hari.

Kepribadian meliputi segala corak perilaku dan sifat yang khas dan dapat diperkirakan pada diri seseorang atau lebih bisa dilihat dari luar, yang digunakan untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap rangsangan, sehingga corak tingkah lakunya itu merupakan satu kesatuan fungsional yang khas bagi individu itu, seperti bagaimana kita bicara, penampilan fisik, dan sebagainya. Karakter lebih

bersifat heren dan tidak tampak secara langsung. Seperti bagaimana sikap kita menghadapi orang lain, sifat kita, dan sebagainya.

Menurut (**Sedarmayanti, 2017**) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan hal penentu dari hasil kerja yang di dapatkan oleh karyawan. Lingkungan kerja di harapkan harus kondusif sehingga karyawan nyaman dalam bekerja. Apabila lingkungan kerja kondusif karyawan perusahaan akan lebih berkonsentrasi dalam bekerja sehingga hasil kerja maksimal. Lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan komitmen organisasi pegawainya.

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang kondusif perusahaan harus memperhatikan ruang gerak di tempat kerja, hubungan karyawan, penerangan di tempat bekerja, sirkulasi udara, kebisingan serta kebersihan tempat bekerja. Selain itu guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Faktor-faktor fisik yang ada disekitar perkerjaan yang dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan padanya.

Menurut (**E. Sutrisno, 2017**) kecerdasan emosional adalah suatu kapasitas umum dari individu untuk bertindak, berpikir rasional dan berinteraksi dengan

lingkungan secara efektif. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya. Dalam hal ini, emosi mengacu pada perasaan terhadap informasi akan suatu hubungan. Kecerdasan emosional yang tinggi bisa membantu kamu untuk lebih mudah beradaptasi dengan berbagai kondisi sehingga nggak mudah stres. Selain itu, dengan kesadaran diri yang tinggi, kamu jadi lebih tahu tentang diri sendiri.

Kecerdasan sebagai suatu kapasitas umum dari individu untuk bertindak, berpikir rasional dan berinteraksi dengan lingkungan secara efektif. Proses belajar untuk memecahkan masalah yang dapat diukur dengan tes inteligensi dan secara kualitatif suatu cara berpikir dalam membentuk konstruk bagaimana menghubungkan dan mengelola informasi dari luar yang disesuaikan dengan dirinya. Kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan sesuatu yang bernilai bagi budaya tertentu

Hal-hal yang di penting dalam komitmen kerja PDAM Kota Jambi yaitu komitmen untuk bekerja melayani dan memenuhi kebutuhan air untuk masyarakat dan juga komitmen untuk berkerja mendisiplinkan diri. Berikut ini data absensi karyawan untuk melihat komitmen oragnisasi karyawan pada PDAM Kota Jambi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Keterlabatan Karyawan PDAM Kota Jambi**  
**Tahun 2021**

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Tepat Waktu	Terlambat
1	Januari	69	67	2
2	Februari	69	65	4
3	Maret	69	69	0
4	April	69	69	0
5	Mei	69	65	4

Tahun 2021				
No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Tepat Waktu	Terlambat
6	Juni	69	69	0
7	Juli	69	66	3
8	Agustus	69	69	0
9	September	69	68	1
10	Oktober	69	69	0
11	November	69	66	3
12	Desember	69	64	5
Tahun 2022				
No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Tepat Waktu	Terlambat
1	Januari	75	71	4
2	Februari	75	73	2
3	Maret	75	72	3
4	April	75	74	1

(Sumber : PDAM Kota Jambi)

Dari tabel 1.2 di atas disimpulkan bahwa terdapat pelanggaran yang signifikan terhadap aturan ketepatan waktu datang pada PDAM Kota Jambi selama tahun 2021-2022. Dari data tersebut terlihatnya pegawai sering kali terlambat untuk datang dan bekerja di PDAM Kota Jambi. Maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi belum optimal, disinyalir disebabkan oleh komunikasi interpersonal, kepribadian, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (**Farida, 2019**) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal, kepribadian, lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Serta penelitian yang dilakukan oleh (**Manurung, 2019**) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (**Budiono, 2018**) menyatakan bahwa kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (**Nasus, 2019**) menyatakan bahwa kecerdasan

emosional dan kepribadian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Serta penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga, 2019) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dan kepribadian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kepribadian, Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi pada PDAM Kota Jambi.**

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah dikembangkan maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi karyawan pada PDAM Kota Jambi masih belum maksimal.
2. Komitmen pada disiplin kerja karyawan pada PDAM Kota Jambi yang tergolong rendah.
3. Komunikasi interpersonal yang tidak berjalan dengan baik pada PDAM Kota Jambi.
4. Kepribadian pada indikator kesadaran diri individu untuk berdisiplin masih tergolong rendah.
5. Lingkungan kerja pada PDAM Kota Jambi kurang kondusif.
6. Kecerdasan emosional karyawan pada PDAM Kota Jambi yang tergolong rendah.
7. Keterlibatan kerja yang dimiliki oleh karyawan PDAM Kota Jambi masih belum bisa mampu meningkatkan kinerja dengan maksimal.



8. Dukungan organisasi PDAM Kota Jambi terhadap karyawan masih tergolong rendah.
9. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan PDAM Kota Jambi masih tergolong rendah.
10. Budaya organisasi yang tidak berjalan dengan baik.

### **Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal ( $X_1$ ), kepribadian ( $X_2$ ), lingkungan kerja ( $X_3$ ) dan kecerdasan emosional ( $X_4$ ) sebagai variabel indenpenden komitmen organisasi ( $Y$ ) pada karyawan PDAM Kota Jambi.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian pada karyawan PDAM Kota Jambi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi ?
2. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap komitmen organisasi ?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi ?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi?
5. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal, kepribadian, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini pada karyawan PDAM Kota Jambi adalah untuk mengetahui tentang:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi.
5. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, kepribadian, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi.

### **Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, manfaat yang nantinya diharapkan adalah :

#### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam PDAM Kota Jambi untuk masa yang akan datang khususnya dalam hal komunikasi interpersonal, kepribadian, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional agar meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan PDAM Kota Jambi.

#### 2. Bagi Akademik

Sebagai pengembangan pengetahuan dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmu yang dapat memberikan motivasi kepada mahasiswa dimasa yang akan mendatang.

### 3. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman serta sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh diperkuliahan dengan kondisi nyata yang ada dilapangan.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang pengaruh komunikasi interpersonal, kepribadian, lingkungan kerja dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi.