

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari peran pegawai dalam menjalankan tugasnya. Pegawai merupakan sumber daya manusia yang paling utama dalam berjalannya suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk dapat mendukung kepuasan kerja pegawai agar komitmennya untuk selalu meningkatkan kinerjanya tetap optimal.

Salah satu hal penting yang perlu dilakukan oleh suatu organisasi adalah menciptakan suasana kerja yang nyaman, aman dan efisien. Sehingga tercipta kepuasan kerja bagi pegawai. Kepuasan kerja itu sendiri juga tidak terlepas dari pentingnya dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal yang baik antar sesama.

Komunikasi interpersonal akan terjalin dengan baik apabila pihak yang satu melakukan hubungan timbal balik dengan pihak yang lain, komunikasi pegawai pada Kantor Wali Nagari Pulasan sendiri yang terletak di Nagari Pulasan, Kecamatan Tanjung Gadang sering kali terkendala karena rendahnya kualitas sinyal telekomunikasi sehingga proses pengiriman data menjadi lebih sulit dan menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai. Ini merupakan salah satu fenomena atau kasus yang terjadi diantara para pegawai di kantor Wali Nagari Pulasan.

Fenomena lainnya yaitu hubungan antar sesama pegawai juga terbilang renggang yang juga disebabkan oleh kurangnya komunikasi itu sendiri. Sehingga menyebabkan dukungan yang diberikan ataupun diterima antar sesama juga minim.

Setiap organisasi atau perusahaan tentu menginginkan kepuasan kerja pegawainya. Salah satu organisasi tersebut yaitu Kantor wali nagari Pulasan Kecamatan Tanjung Gadang Kabupaten Sijunjung. Namun karena beberapa fenomena tadi juga menyebabkan munculnya fenomena baru. Dimana pegawai menjadi kurang nyaman dalam bekerja. Faktor lainnya adalah kurangnya fasilitas dikantor tersebut seperti komputer yang dipakai sudah terbilang cukup tua dan

mesin cetak (*Printer*) juga sering rusak. Hal ini juga membuat timbulnya fenomena baru yaitu Komitmen afektif. Kurangnya komitmen pegawai untuk tetap bekerja dikantor tersebut juga menjadi kasus yang berdampak kurang baik bagi kantor Wali Nagari Pulasan karena selain pegawai memutuskan untuk mencaai pekerjaan di tempat lain juga banya yang memutuskan untuk berhenti bekerja dan lebih fokus mengurus keluarga.

Sedangkan setiap pegawai dikantor ini bertanggung jawab untuk pembangunan daerah serta melayani masyarakat yang dipimpinnya.

Namun, dalam periode 3 (tiga) tahun terakhir tingkat absensi dan turnover pegawai tidak mengalami penurunan yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Data absensi pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan pada periode 2018-2020**

| <b>Bulan</b>     | <b>Tahun</b> |               |              |               |              |               |
|------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
|                  | <b>2018</b>  |               | <b>2019</b>  |               | <b>2020</b>  |               |
|                  | <b>Absen</b> | <b>Resign</b> | <b>Absen</b> | <b>Resign</b> | <b>Absen</b> | <b>Resign</b> |
| <b>Januari</b>   | 14           |               | 19           |               | 12           |               |
| <b>Februari</b>  | 7            | 1             | 14           |               | 14           | 1             |
| <b>Maret</b>     | 11           |               | 9            | 1             | 11           |               |
| <b>April</b>     | 14           |               | 17           |               | 9            |               |
| <b>Mei</b>       | 2            | 1             | 18           |               | 12           |               |
| <b>Juni</b>      | 13           |               | 22           | 1             | 12           |               |
| <b>Juli</b>      | 9            | 2             | 16           |               | 14           |               |
| <b>Agustus</b>   | 15           | 1             | 13           | 1             | 21           | 2             |
| <b>September</b> | 12           |               | 14           |               | 18           |               |

|                 |            |          |            |          |            |          |
|-----------------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|
| <b>Oktober</b>  | 8          | 1        | 10         |          | 7          |          |
| <b>November</b> | 17         |          | 8          |          | 14         |          |
| <b>Desember</b> | 12         |          | 15         |          | 17         | 1        |
| <b>Total</b>    | <b>134</b> | <b>6</b> | <b>175</b> | <b>3</b> | <b>143</b> | <b>4</b> |

**Sumber : Wali Nagari Pulasan (2021)**

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat absensi pegawai tidak mengalami penurunan malah cenderung naik, oleh karena itu sangat diperlukan perhatian dan ketegasan dari pemimpin bahwa pegawai perlu dimotivasi dan didukasi kembali mengenai kedisiplinan. Karena pelayanan dari pegawai tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Dalam hal ini peran pemimpin sangatlah krusial mengingat hal pertama yang perlu dilakukan pemimpin adalah komunikasi interpersonal antar pegawainya, cara komunikasipun pada zaman sekarang ini sudah semakin berkembang pesat yang mau tidak mau harus diikuti. Namun mengingat di Nagari Pulasan sendiri mengalami masalah kesulitan mengakses jaringan komunikasi yang sudah cukup lama berlangsung sehingga masyarakat terutama pegawai mengalami beberapa kendala, sehingga mengikuti perkembangan komunikasi inipun perlu dibarengi dengan saling mendukung antar sesama anggota organisasi sehingga terciptanya semangat kerja dan kepuasan kerja yang kemudian berdampak baik bagi komitmen afektif dan loyalitas pegawai organisasi itu sendiri.

Komitmen Afektif bagian dari komitmen organisasional yang mengacu pada sisi emosional yang melekat pada diri seorang karyawan yang terlibat didalam organisasi serta karyawan ingin menetap dalam organisasi tersebut karena menginginkannya. Komitmen organisasi merupakan hal yang penting bagi sebuah organisasi untuk menciptakan kelangsungan hidup dan mencapai tujuannya, apapun bentuk organisasi tersebut. komitmen organisasional juga berguna untuk menunjukkan rasa memiliki seorang karyawan terhadap perusahaannya, dengan adanya rasa saling memiliki antara karyawan dan organisasi dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi. Loyalitas dan dedikasi

karyawan inilah yang kemudian akan mewujudkan visi misi suatu organisasi/perusahaan. **(Kusumawardhani and Prabawani 2017)**

Dukungan organisasi didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawannya dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. **(Tedi Agustian 2019).**

Dukungan organisasi merupakan upaya memberi penghargaan, perhatian, dan pengharapan kepada karyawan dimana dukungan organisasi dapat digunakan untuk melihat pengharapan karyawan bahwa organisasi akan memberipemahaman yang simpatik dan bantuan material untuk berhubungan dengan situasi stress di tempat kerja atau di rumah, yang akan membantu kebutuhan terhadap dukungan emosional. **(Kusumawardhani and Prabawani 2017)**

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia. Sejak lahir manusia telah melakukan komunikasi yang sangat sederhana, seiring dengan perkembangan individu komunikasipun menjadi lebih sempurna sehingga terjadi suatu proses antara pemberi pesan dengan penerima pesan. Komunikasi ini dibutuhkan dalam semua sisi kehidupan, baik dalam rumah tangga maupun lingkungan masyarakat, termasuk dunia kerja. Komunikasi berlaku kompleks di dalam sebuah perusahaan, yakni tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal seorang pimpinan bisa menentukan pola dan bentuk komunikasi dari perusahaan tersebut. Hal ini terjadi karena pimpinan tersebut memiliki wewenang tersendiri. Biasanya komunikasi interpersonal seorang pimpinan mengadopsi pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin di tempat lain ataupun memiliki usaha di bidang lain dan dipadupadankan dengan kepribadian dari pemimpin tersebut. Inilah yang menentukan komunikasi interpersonal karyawan. **(Fei and Hotlan 2018)**

Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau

ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan. Pemimpin juga harus bisa melihat, memahami, dan menindak lanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang pemimpin melakukan hal di atas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka harmonisasi kinerja karyawan meningkat terjaga. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuat harmonisasi kinerja dilingkungan perusahaan. **(Fei and Hotlan 2018)**

Tingkah laku sumber daya manusia (karyawan) di lingkungan perusahaan (dunia kerja) harus dibangun melalui komunikasi yang sehat. Komunikasi ini diperlukan untuk memelihara hubungan pegawai dengan atasan. Komunikasi merupakan aspek dan elemen yang penting dalam kefungsian sebuah organisasi. Faktor komunikasi yang efektif merupakan alternatif yang paling diinginkan guna memenuhi secara tepat dan efisien penyampaian pesan, instruksi-instruksi dan umpan baliknya dari para bawahan. Sekaligus mengoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh para bawahannya. **(Khahani and Lestari 2019)**

Menurut **(Ahmad 2020)** Pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik. Sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang

otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Pada dasarnya, suatu organisasi dalam bentuk apapun mempunyai tujuan untuk memaksimalkan organisasi tersebut. Begitu juga dengan Kantor Wali Nagari untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan sumber daya yang berkualitas, dalam hal ini adalah para karyawan yang mampu menciptakan kinerja yang tinggi, dan ini tentunya tidak lepas dari peranan seorang pemimpin dalam hal ini adalah Wali Nagari Pulasan.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaikbaiknya supaya moral kerja, kecintaan, dan prestasi kerja karyawan meningkat. **(Kusumawardhani 2017)**. Kepuasan kerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi akan selalu dikaitkan dalam sebuah konteks yang lebih luas yaitu kinerja. Seperti dalam Performance-Satisfaction-Effort Loop, yang mana terdapat hubungan sebab akibat yang muncul dengan adanya kinerja yang lebih baik akan mengarah ke penghargaan secara ekonomi, sosiologi, dan psikologi yang lebih tinggi bagi karyawan. Dengan adanya penghargaan yang dirasa adil dan cukup, maka akan timbul kepuasan yang akan mengarah kepada peningkatan komitmen seorang karyawan terhadap organisasinya **(Kusumawardhani 2017)**

Berdasarkan uraian singkat diatas membuktikan bahwa Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh keberhasilan para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Untuk mendukung hal tersebut dibutuhkan dukungan dari anggota organisasi untuk saling menguatkan dan memberi semangat dalam bertugas serta komunikasi antar sesama yang baik, sehingga terciptanya loyalitas pegawai terhadap organisasi atau perusahaan.

Karyawan dengan komponen komitmen afektif yang tinggi adalah keinginan untuk tetap menjadi bagian dari anggota organisasi. Apabila seseorang yang komit secara *affective* lebih mungkin untuk mengembangkan perilaku yang sesuai dengan visi dan misi organisasinya, serta lebih

mungkin untuk mengikuti perkembangan dalam pekerjaan. (**Kusumawardhani and Prabawani 2017**).

Berdasarkan pada uraian diatas maka Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR WALI NAGARI PULASAN)”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah ditulis oleh penulis uraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya dukungan organisasi antar sesama pegawai sehingga mempengaruhi komitmen afektif pegawai.
2. Rendahnya tingkat komitmen afektif pegawai karena sering memilih pekerjaan lain diorganisasi/ perusahaan yang lebih besar.
3. Sulitnya komunikasi interpersonal antar pegawai karena kendala jaringan telekomunikasi yang belum tersedia.
4. Fasilitas kantor wali nagari pulasan yang kurang lengkap. Seperti komputer lama, printer yang sering rusak, tidak adanya wifi dikaenakan jaringan belum tersedia dan lain sebagainya.
5. Kemajuan kinerja pegawai yang cenderung berjalan lambat.
6. Kurangnya kompensasi sehingga timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja
7. Kurangnya pengalaman pegawai terhadap pekerjaannya yang kurang sesuai dengan pendidikan sebelumnya mempengaruhi kinerja pegawai
8. Kurang diterapkannya dukungan organisasi secara menyeluruh sehingga menurunnya kepuasan kerja pegawai
9. Kepuasan kerja akan tercapai jika dukungan organisasi, komunikasi interpersonal dan komitmen afektif diterapkan secara baik

10. Kurang eratnya komunikasi interpersonal antar pegawai sehingga berpengaruh terhadap komitmen afektif pegawai.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang ada yaitu membahas mengenai Pengaruh Dukungan Organisasi (X1) Dan Komunikasi Interpersonal (X2) Terhadap Komitmen Afektif Pegawai (Y) Melalui Kepuasan Kerja (Z) Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Wali Nagari Pulasan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh parsial terhadap Komitmen Afektif pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan ?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh parsial terhadap Komitmen Afektif pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan ?
3. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Kerja pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan. ?
4. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Wali Nagari Pulasan?
5. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Afektif pegawai di Kantor Wali Nagari Pulasan?
6. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Afektif Pegawai melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening?
7. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Afektif Pegawai melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening?

### **1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Dukungan Organisasi berpengaruh parsial terhadap Komitmen Afektif pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan.
2. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh parsial terhadap Komitmen Afektif pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan.
3. Untuk mengetahui apakah Dukungan Organisasi berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Kerja pegawai Kantor Wali Nagari Pulasan.
4. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh parsial terhadap Kepuasan Kerja di Kantor Wali Nagari Pulasan.
5. Untuk mengetahui apakah Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Afektif pegawai di Kantor Wali Nagari Pulasan
6. Untuk mengetahui apakah Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Afektif Pegawai melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening.
7. Untuk mengetahui apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Afektif Pegawai melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening,

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang diperoleh ini diharapkan dapat memberikan harapan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan yang telah penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

2. Bagi Kantor Wali Nagari Pulasan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kantor Wali Nagari Pulasan dalam melakukan evaluasi terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai k melalui kepuasan kerja dengan mempertimbangkan dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya,kaitannya dengan pengaruh terhadap Komitmen Afektif dalam meningkatkan kepuasan kerja .