

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komitmen organisasi masih menjadi pokok persoalan yang penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan sebagai salah satu faktor yang dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan, melalui kontribusinya pada kegiatan perusahaan dapat menunjukkan adanya keterkaitan dan hubungan yang saling menguntungkan. Komitmen organisasi telah menjadi salah satu variabel yang penting untuk diteliti dalam tiga atau empat dekade (Suma Saimir dan Jonida Lesha, 2013). Pentingnya meningkatkan komitmen organisasi, dapat mengurangi tingkat absensi dan perpindahan, serta dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam beradaptasi terhadap perubahan organisasi (Sophia Su, Kevin Baird, dan Bill Blair, 2009).

Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan memberikan kontribusi lebih signifikan, dengan tampil lebih baik terlibat dalam organisasi, dan kurang cenderung untuk terlibat dalam perilaku yang tidak produktif atau perilaku destruktif (Meyer et al dalam Veronica Tarigan dan Dorothea Ariani, 2015). Karyawan juga dapat menampilkan banyak perilaku kerja positif, seperti prestasi kerja tinggi, ikut serta kegiatan kewarganegaraan, yang pasti akan menguntungkan pihak perusahaan sebagai bagian dari kondisi psikologis karyawan yang berkomitmen tinggi (Mathieu dan Zajac dalam Ali Abbaas Albdour dan Ikhlas I. Altarawneh, 2014).

Sebagaimana karyawan akan lebih termotivasi untuk hadir dan berusaha dalam mencapai tujuan dengan menunjukkan kesediaannya untuk dapat mempertahankan keanggotaannya serta terlibat aktif sebagai bagian dari organisasi (Richard T. Mowday, Lyman W. Porter, dan Richard M. Steers, 1982). Komitmen organisasi berkaitan dengan keinginan yang tinggi dari karyawan untuk berkontribusi dan berkorban bagi perusahaan di mana tempat mereka

bekerja (Randall et.al dalam Jerald Greenberg dan Robert A. Baron, 1993). Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan maka kecenderungan akan tingkat *turnover* pada perusahaan tersebut semakin rendah. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan akan cenderung memiliki niat yang rendah untuk berhenti bekerja serta hal tersebut dapat menurunkan tingkat absensi dan *turnover* karyawan (Caldwell, Chatman, dan O'Reilly, 1990; Mowday et.al, 1982; serta Shore dan Martin dalam Jerald Greenberg dan Robert A. Baron, 1993).

Keberadaan karyawan tidak luput sebagai *asset* penting perusahaan, di mana karyawan diharapkan mampu menjalankan roda bisnisnya yang akan memberi dampak positif bagi perusahaan sehingga menghasilkan kualitas kerja karyawan yang optimal. Berlangsungnya suatu kegiatan perusahaan, seringkali didapatkan masalah yang terjadi pada beberapa perusahaan terkait dengan tingkat *turnover* yang cenderung tinggi sehingga pergantian atau keluar masuknya karyawan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan studi yang dilakukan *Hay Group dan Centre for Economics dan Business Research* yang dilakukan kepada 700 juta karyawan di 19 negara berbeda, jumlah karyawan *resign* di seluruh dunia akan mencapai 192 juta pada tahun 2018. *Michael Page Indonesia Employee Intentions Report*, mencatat terdapat 72% responden di Indonesia pada tahun 2015 memiliki minat untuk berganti pekerjaan dalam 12 bulan ke depan (Yukiko Ramadhanti, 2016).

Permasalahan ini terjadi karena adanya ketidakstabilan antara keinginan karyawan untuk tetap bergabung atau meninggalkan perusahaan dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan belum sesuai sehingga diperoleh perusahaan di Indonesia mengalami sulitnya untuk menemukan atau menarik karyawan yang tepat dan berkompeten. Perusahaan mengalami kesulitan menahan karyawan berkualitas untuk tidak keluar serta mendorong karyawan untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya yang berkualitas (Sumber:<http://pmsm-indonesia.com>, diakses pada tanggal 15 Juni 2016). Rendahnya perusahaan untuk memerhatikan komitmen yang terjalin antara

karyawan dengan perusahaan sehingga diperoleh tingkat *turnover* karyawan yang masih dikatakan cukup tinggi. Adapun masalah yang terjadi pada perusahaan di Indonesia secara global, tidak menyurutkan niat bagi sebagian industri umumnya untuk tetap tumbuh dan terus berkembang khususnya pada industri gas.

Perkembangan gas industri di Indonesia telah berjalan sejak lama. Berhasilnya suatu perusahaan dalam mempertahankan kiprah bisnisnya dapat ditandai dengan adanya perusahaan gas industri yang telah lama berdiri dan merupakan perusahaan gas industri pertama di Indonesia. PT Aneka Gas Industri merupakan perusahaan gas industri yang didirikan sejak tahun 1971 yang merupakan perusahaan gas industri pertama, memproduksi dan memasok gas industri untuk konsumen di Indonesia. Kenyataannya yang terjadi, efektivitas kerja karyawan mengalami penurunan yang diakibatkan oleh tingkat *turnover* karyawan yang tidak stabil. Adapun data *turnover* karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

TABEL 1.1
DATA *TURNOVER* KARYAWAN PT ANEKA GAS INDUSTRI CABANG BANDUNG TAHUN 2012-2016

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan		Jumlah Karyawan	<i>Labour Turn Over</i>
	Awal	Masuk	Keluar	Akhir	
2012	29	2	2	29	0%
2013	29	15	3	41	-34,28%
2014	41	2	4	39	5%
2015	39	2	6	35	10,81%
2016	35	0	5	30	15,38%

Sumber : Staf SDM PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung (data diolah 2017)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir, yaitu pada tahun 2013 menuju 2014 meningkat sebesar 5%. Pada tahun 2014 menuju 2015 mengalami peningkatan sebesar 10,81%. Selanjutnya pada tahun 2015 menuju 2016 mengalami peningkatan kembali sebesar 15,38%. Peningkatan *turnover* karyawan pada tahun 2016 lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Tingkat *turnover* karyawan yang meningkat dapat mengindikasikan masih rendahnya komitmen organisasi serta efektivitas kerja karyawan dalam mencapai tujuan karena sumber daya yang dimiliki perusahaan mengalami penurunan sehingga dirasakan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan belum optimal. Sebagaimana diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risyad Supriadi Permana (2014) menyatakan bahwa penilaian kinerja karyawan yang diperoleh PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung masih belum mencapai nilai optimal. Rendahnya kinerja karyawan dapat berdampak pada menurunnya produktivitas kerja perusahaan, guna memproduksi dan memasok gas di berbagai industri atau konsumen yang membutuhkan pasokan gas. Ketidakstabilan kinerja karyawan yang dihasilkan mengakibatkan produktivitas perusahaan menurun berpengaruh pada tingkat pencapaian tujuan perusahaan. Adapun data target dan realisasi produksi PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

TABEL 1.2
TARGET DAN REALISASI PRODUKSI PT ANEKA GAS INDUSTRI
CABANG BANDUNG TAHUN 2012-2016

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Realisasi
2012	92.800	87.500	94,28%
2013	74.400	69.100	92,87%
2014	78.600	73.200	93,12%
2015	76.500	66.900	87,45%
2016	75.300	62.300	82,73%

Sumber : Staf SDM PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa realisasi produksi PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung mengalami fluktuatif pada tingkat perolehan produksi selama 5 tahun terakhir dimulai dari persentase realisasi produksi pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 1,41% dibandingkan perolehan tahun sebelumnya. Pada tahun 2014 capaian realisasi produksi perusahaan sedikit membaik dengan mengalami peningkatan sebesar 0,25% sedangkan, tahun 2015 capaian realisasi produksi perusahaan mengalami penurunan kembali yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun 2013 yaitu sebesar 5,67%. Sedangkan pada

tahun 2016 jika dilihat dari target dan realisasi produksi perusahaan masih belum memenuhi target produksi namun keadaan cukup membaik dengan hanya mengalami penurunan sebesar 4,72%. Di mana terjadinya fluktuatif dari target dan realisasi produksi tersebut dapat diindikasikan oleh terjadinya *turnover* karyawan pada perusahaan.

Kurangnya kemampuan karyawan dalam memanfaatkan waktu bekerja serta tentunya tiap masing-masing karyawan memiliki sifat dan perilaku yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga didapatkan capaian target produksi belum berjalan dengan optimal mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hasil perolehan tersebut dapat mencerminkan bahwa komitmen bekerja karyawan terhadap perusahaan dikatakan masih rendah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Heni Nuraeni (2014) menyatakan bahwa PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung dari tahun ke tahun tidak pernah mencapai target sehingga menandakan kinerja yang dihasilkan belum sepenuhnya berjalan optimal.

Keberhasilan suatu organisasi pada umumnya dapat dilihat dengan mengukur seberapa efektif suatu organisasi dalam mencapai sasaran-sasaran strategis yang telah ditetapkan (Edy Sutrisno, 2010:140). Di mana pada hakikatnya karyawan sebagai sumber daya manusia berperan sangat penting dalam suatu organisasi karena sumber daya manusia itu sendiri dapat menunjang organisasi tersebut melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata mereka (Syamsul Hadi Senen dan Masharyono, 2015). Setiap organisasi atau perusahaan pasti menginginkan pelaksanaan kerja dan penggunaan sumber daya manusia yang benar-benar dapat berdaya guna. Sebagaimana kinerja organisasi juga dapat ditunjukkan oleh proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut (Wibowo, 2007:4). Kurang optimalnya kinerja karyawan pada perusahaan dapat mengindikasikan masih lemahnya komitmen organisasi yang terjalin sehingga hal ini dapat ditunjukkan dari data rekapitulasi kemangkiran dan keterlambatan karyawan pada PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung yang cukup tinggi. Adapun data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut.

TABEL 1.3
REKAPITULASI KEMANGKIRAN DAN KETERLAMBATAN
KARYAWAN PT ANEKA GAS INDUSTRI CABANG BANDUNG
TAHUN 2012-2016

Tahun	Jumlah Karyawan	Kemangkiran	Keterlambatan
2012	29	24,1%	34,5%
2013	41	34,5%	41,4%
2014	39	28,5%	39,9%
2015	35	34,2%	42,8%
2016	30	24,1%	43,6%

Sumber : Staf SDM PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat diketahui bahwa masih terdapat karyawan yang tidak hadir atau mangkir tanpa keterangan yang jelas setiap tahunnya dan tingkat keterlambatan masuk kerja pada perusahaan mengalami fluktuatif selama 5 tahun terakhir sedangkan, pada tahun 2016 karyawan yang datang terlambat mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung, di mana pada tingkat ketidakhadiran tanpa keterangan pun masih di atas 10%. Rendahnya kedisiplinan karyawan dapat menghambat proses produksi perusahaan dan dapat diindikasikan bahwa tingkat ketidakhadiran tersebut dapat berimplikasi pada masih rendahnya komitmen kerja karyawan terhadap perusahaan.

Rendahnya komitmen yang terjadi pada perusahaan merupakan masalah yang hendaknya dianggap serius dan penting untuk ditingkatkan oleh perusahaan karena jika dibiarkan begitu saja akan menghambat pada terwujudnya tujuan perusahaan. Perusahaan harus berupaya untuk memperbaiki kualitas kerja karyawan dengan tetap berusaha agar para karyawan dapat bekerja sama dengan baik antara sesama rekan kerjanya maupun dengan atasan sehingga dapat terwujudnya *the right man on the right job* pada perusahaan. PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung tentunya telah mencoba berbagai cara, adapun salah satunya upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan adalah dengan meningkatkan komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* karyawan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Michael Armstrong (2010:247) bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang ditunjukkan oleh perusahaan sehingga dianggap penting untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memahami pentingnya meningkatkan kinerja perusahaan akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Dede Marlina, 2012). Komitmen kerja yang tinggi akan cenderung menghasilkan *output* kerja yang optimal sedangkan, jika komitmen yang terjalin rendah maka kualitas kerja karyawan yang dihasilkan akan cenderung rendah pula sehingga berdampak pada tingkat capaian kerja karyawan yang tidak mencapai target serta dinilai kurang efektif.

Teori yang digunakan dalam memecahkan masalah penelitian ini yaitu konsep perilaku organisasi dengan menggunakan pendekatan komitmen organisasi. Di mana komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menyebabkan komitmen organisasi karyawan menjadi belum optimal. Sebagaimana Tiur Asi Siburian (2013) menyatakan terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi, seperti: 1) komunikasi interpersonal, 2) kepuasan kerja, dan 3) motivasi berprestasi. Sementara itu John P. Meyer dan Natalie J. Allen (1991) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan komitmen organisasi yaitu: 1) keterlibatan emosi, 2) pertimbangan untung rugi jika meninggalkan organisasi, dan 3) perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Menurut Samuel O. Salami (2008) bahwa komitmen organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : 1) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), 2) faktor demografi, 3) motivasi berprestasi, dan 4) kepuasan kerja.

Komunikasi interpersonal merupakan mengacu pada komunikasi tatap muka diantara orang-orang (Richard West dan Lynn H. Turner, 2007:35). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang membutuhkan pelaku atau personel lebih dari satu orang sehingga menuntut karyawan untuk dapat berkomunikasi dengan karyawan lainnya berlaku secara kontekstual bergantung kepada keadaan, budaya, dan juga konteks psikologikal. Komunikasi

interpersonal adalah proses unik yang mempunyai arti luas tetapi hasil pernyataan tersebut artinya bisa berbeda tergantung pada pikiran masing-masing individu (Em Griffin, Glen McClish, dan Emily J. Langan, 2006:50).

Pengaruh dari pesan yang disampaikan tergantung pada pandangan seseorang yang disebut pemahaman. Komunikasi interpersonal memiliki karakteristik antara lain : 1) komunikasi dari individu ke orang lain; 2) komunikasi tatap muka; 3) baik bentuk dan isi komunikasi mencerminkan karakteristik pribadi individu demikian juga peran sosial dan hubungannya (Peter Hartley, 2001:20) sedangkan, *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional (Joseph E. Champoux, 2011:110) adalah sebuah area paralel kontemporer yang menarik ditujukan pada individu yang dapat menemukan dan mengelola emosi mereka dan emosi orang lain, untuk dapat mencapai tujuan mereka. Sebagaimana emosi ini merupakan perasaan, keadaan psikologis, dan bagian biologis individu untuk bertindak dengan cara tertentu. Hadirnya kecerdasan emosional juga dapat meningkatkan kerja sama karyawan, peningkatan motivasi, peningkatan produktivitas, dan akhirnya dapat meningkatkan keuntungan bagi organisasi (Ichsan Maulana, 2012).

Berdasarkan penelitian Jordan et al dalam Majid Farahani, Marzieh Taghadosi, dan Mehdi Behboudi (2011) menyatakan bahwa *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional akan memberikan kontribusi untuk meningkatkan hubungan kerja, yang merupakan suatu elemen penting dalam kepemimpinan yang efektif. Sebagaimana *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) karyawan perlu dikelola dengan baik karena dapat berdampak pada peningkatan performa organisasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kecerdasan emosional dari aspek motivasi diri adalah dasar dari keberhasilan dan realisasi kinerja tinggi pada semua sektor, sedangkan seseorang yang memiliki motivasi intrinsik untuk kegiatan dalam perusahaan akan lebih sepenuhnya terlibat dalam kegiatan ini sehingga hasil kerja yang diperoleh akan dioptimalkan (Salovey; Goleman; Ormrod dalam Adnan Hakim, H. Ishak Awaluddin, dan Alasyari Adnan Hakim, 2015). Sebagaimana sesuai dengan penelitian Dyan Fausiah (2013)

menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Senada dengan Jumaria Sirait (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung dan positif antara komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan penelitian V. Murali Krishna dan R. Joice Swarnalatha (2016) bahwa terdapat pengaruh pada variabel *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) terhadap komitmen organisasi.

Upaya peningkatan dalam hubungan komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung salah satunya dengan tetap berkomunikasi *face to face* baik sesama rekan kerja maupun dengan atasan. Karyawan juga berkomunikasi melalui media di mana komunikasi bermedia itu efisien tetapi kurang begitu efektif karena membutuhkan alat bantu penyampaian informasi sedangkan, seringkali didapatkan gangguan yang tidak diinginkan dapat terjadi ketika melakukan komunikasi. Mengingat akan padatnya *deadline* pekerjaan di mana perusahaan bergerak dalam memproduksi dan memasok gas kepada setiap konsumennya di berbagai daerah sehingga diperoleh masih minimnya komunikasi yang terjalin secara interpersonal. Sebagaimana *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) karyawan juga harus terus ditingkatkan oleh perusahaan, karena dapat terlihat pada perilaku karyawannya yang masih seringkali datang terlambat masuk kantor, karyawan masih rendah dalam mengoptimalkan waktu jam kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target, karyawan masih belum mampu dalam mengekspresikan serta mengatur emosi mereka dengan baik sehingga dapat mempengaruhi sikap mereka di tempat kerja yang sebagaimana kemampuan kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotient)* dalam organisasi (Daniel Goleman, 2000).

Berdasarkan gambaran latar belakang tersebut, diharapkan dengan melalui komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* dapat meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan kerjanya baik dalam meningkatkan komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* karyawan dalam melakukan setiap pekerjaannya. Diharapkan dengan meningkatkan komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* akan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal serta dapat terjalannya kerja sama yang baik di lingkungan perusahaan, tidak menutup kemungkinan bahwa karyawan dapat bekerja lebih baik lagi di masa mendatang sehingga PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan harapan dapat terwujudnya *the right man on the right job* pada perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian tersebut, permasalahan yang penting untuk penulis teliti dan menjadi tema dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan *Emotional Intelligence* terhadap Komitmen Organisasi pada Karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Komitmen organisasi masih menjadi pokok persoalan yang penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan sebagai salah satu faktor yang dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan, melalui kontribusinya pada kegiatan perusahaan dapat menunjukkan adanya keterkaitan dan hubungan yang saling menguntungkan. Komitmen organisasi telah menjadi salah satu variabel yang penting untuk diteliti dalam tiga atau empat dekade (Suma Saimir dan Jonida Lesha, 2013).

Berdasarkan studi yang dilakukan *Hay Group dan Centre for Economics dan Business Research* yang dilakukan kepada 700 juta karyawan di 19 negara berbeda, jumlah karyawan *resign* di seluruh dunia akan mencapai 192 juta pada tahun 2018. *Michael Page Indonesia Employee Intentions Report*, mencatat terdapat 72% responden di Indonesia pada tahun 2015 memiliki minat untuk berganti pekerjaan dalam 12 bulan ke depan (Yukiko Ramadhanti, 2016). Permasalahan yang terjadi secara global tersebut, hal serupa juga dialami pada

beberapa perusahaan di Indonesia. Salah satunya adalah PT Aneka Gas Industri. Perusahaan ini merupakan perusahaan gas industri pertama yang memproduksi dan memasok gas industri untuk konsumen di Indonesia namun tidak menyurutkan niatnya untuk tetap berkembang meskipun tingkat *turnover* karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung mengalami peningkatan selama 3 tahun terakhir, yaitu pada tahun 2013 menuju 2014 meningkat sebesar 5%. Pada tahun 2014 menuju 2015 mengalami peningkatan sebesar 10,81%. Selanjutnya pada tahun 2015 menuju 2016 mengalami peningkatan kembali sebesar 15,38%. Peningkatan *turnover* karyawan pada tahun 2016 lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Michael Armstrong (2010:247) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang ditunjukkan oleh perusahaan sehingga dianggap penting untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memahami pentingnya meningkatkan kinerja perusahaan akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan baik secara langsung ataupun tidak langsung (Dede Marlina, 2012).

Upaya peningkatan yang dilakukan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung dengan komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* pada karyawan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dyan Fausiah (2013) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Senada dengan Jumaria Sirait (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara langsung dan positif antara komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan penelitian V. Murali Krishna dan R. Joice Swarnalatha (2016) bahwa terdapat pengaruh pada variabel *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) terhadap komitmen organisasi.

Berdasarkan pendapat berikut disinyalir bahwa komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* karyawan dapat mengatasi masalah rendahnya komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung, maka yang menjadi masalah penelitian ini dapat diidentifikasi ke dalam tema sentral sebagai berikut.

Komitmen organisasi masih menjadi pokok persoalan yang penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan sebagai salah satu faktor yang dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan. Tingkat *turnover* karyawan yang terjadi pada PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung mengindikasikan masih rendahnya komitmen organisasi yang terjalin sehingga hal ini dapat ditunjukkan dengan belum optimalnya capaian realisasi produksi dalam memproduksi dan memasok gas pada berbagai industri maupun konsumennya. Adapun faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* yang didasarkan pada kegiatan yang dilakukan karyawan selama berlangsungnya kegiatan di perusahaan. Pentingnya meningkatkan komitmen organisasi guna tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebagaimana komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* karyawan merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan komitmen organisasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang dijadikan sebagai dasar penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal karyawan pada PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
2. Bagaimana gambaran *emotional intelligence* karyawan pada PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
3. Bagaimana gambaran komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
5. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Gambaran komunikasi interpersonal karyawan pada PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.

2. Gambaran *emotional intelligence* karyawan pada PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
3. Gambaran komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
4. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.
5. Pengaruh *emotional intelligence* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan, mengembangkan dan memperluas kajian ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia melalui pendekatan perilaku organisasi khususnya yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis yaitu bagi para karyawan agar memperhatikan lebih lanjut mengenai komitmen organisasi karyawan agar dapat meningkatkan komitmen yang terjalin antar karyawan melalui komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* karyawan.

3. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat sebagai sarana informasi maupun acuan bagi peneliti selanjutnya sehingga dapat merangsang dalam melakukan penelitian baik dalam hal teori maupun praktik tentang pengaruh

komunikasi interpersonal dan *emotional intelligence* terhadap komitmen organisasi pada karyawan PT Aneka Gas Industri Cabang Bandung.