

BAB 1

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan perusahaan jasa Industri saat ini berkembang semakin ketat sehingga setiap saat perusahaan yang memproduksinya harus mempunyai strategi baru untuk menarik minat konsumen serta mempertahankan konsumen lama, terutama dalam hal kualitas pelayanan. apapun itu produk dan jasa yang dihasilkan, pemahaman akan kebutuhan konsumen sangat penting yang mana harus diiringi dengan peningkatan mutu layanan dan professional, Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. sebagai industri layanan jasa, yang dipasarkan adalah bagaimana pelayanan itu sendiri sehingga kualitas pelayanan sangat dikedepankan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan akan kepuasannya dalam mengkonsumsi jasa yang mereka terima. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. konsumen tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik, Dewi (2013:1).

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan para pembelian seorang konsumen dipenuhi atau bahkan dilebihi oleh sebuah produk. Jika harapan konsumen tersebut dipenuhi maka ia akan merasa puas, dan jika melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa senang. Dewi (2013:1) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2016:59).

Salah satu keunggulan yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang akan atau telah menggunakan produk mereka. kualitas pelayanan merupakan sebuah kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi konsumen. Sunyoto (2013).

Dewasa ini perusahaan harus dapat memberikan apa yang dibutuhkan bagi konsumennya, semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, khususnya sepeda motor di Indonesia terutama di Bandung meningkat dengan pesat. dimana saat ini kendaraan bukan lagi menjadi hal mewah melainkan menjadi hal wajar yang harus dimiliki untuk menunjang aktivitas sehari-hari atau bahkan sudah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia pada umumnya. Kendaraan bermotor merupakan salah satu sarana transportasi yang digunakan oleh masyarakat di Indonesia, terutama kendaraan bermotor roda dua. Kendaraan bermotor roda dua menjadi pilihan utama dikarenakan lebih efisien digunakan di perkotaan maupun di pedesaan.

Berikut adalah jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia dari tahun 2015 – 2018 pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Kepemilikan Kendaraan bermotor di Indonesia
Tahun 2015-2018

Jenis kendaraan	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Mobil penumpang	13 480 973	14 580 666	15 423 968	16 440 987
Mobil bis	2 420 917	2 486 898	2 509 258	2 538 182
Mobil barang	6 611 028	7 063 433	7 289 910	7 778 544
Sepeda motor	98 881 267	105 150 082	111 988 683	120 101 047
Jumlah	121 394 185	129 281 079	137 211 818	146 858 759

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2018

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepemilikan kendaraan sepeda motor di Indonesia dari tahun 2015 hingga tahun 2018 jumlahnya yang paling banyak dibandingkan kepemilikan kendaraan lain, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat Indonesia lebih memilih menggunakan kendaraan bermotor, hal tersebut dapat dikarenakan sepeda motor lebih hemat BBM (Bahan Bakar Minyak) dan lebih praktis anti macet serta harganya yang terjangkau masyarakat Indonesia dibandingkan kendaraan beroda empat. Hal ini ditandai dengan sistem injeksi yang telah digunakan membuat kendaraan menjadi lebih hemat bahan bakar dan sistem keamanan kendaraan yang semakin baik.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas uraian jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di indonesia, dalam hal ini tentu harus adanya pemeliharaan dan perawatan suku cadang kendaraan bermotor, Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa perawatan suku cadang kendaraan bermotor di Indonesia salah satunya adalah Honda Ahass. Honda Ahass adalah bengkel motor resmi sepeda motor Honda / Astra Honda *Authorized Service Station* memiliki lambang H2 untuk melakukan perawatan sepeda motor honda dan pelayanan after sales service di Indonesia, serta melayani pembelian spare part motor honda atau suku cadang asli Honda. Honda Ahass yang pertama adalah tunas cemara motor berdiri Pada tahun 2003 dan yang Berbadan usaha perorangan yang berada di jl.Moh toha Bandung, dan Cabang ke 2 berada di sukamenak Yaitu Honda Ahass CV Prima Mandiri yang Berbadan usaha CV dan baru didirikan pada tahun 2017 di jl.Sukamenak Bandung. Dengan demikian Agar perusahaan Honda Ahass CV.Prima Mandiri berjalan dengan baik dan dapat bersaing dengan kompetitor perusahaan jasa perawatan suku cadang kendaraan bermotor lainnya maka perusahaan perlu lebih meningkatkan kinerja karyawan untuk menghasilkan kualitas pelayanan serta untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya, untuk menciptakan kinerja yang baik maka diperlukan sumber daya manusia yang baik di dalam manajemen perusahaan, manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan, Athoillah (2010:14).

Di dalam manajemen tidak bisa terlepas dari unsur yang sangat penting yaitu Sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM). manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi, Handoko (2011:3) Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Dessler (2015:3),

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja, Simamora dalam Sutrisno (2015:5) Dewasa ini, sumber daya manusia merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain, sumber daya manusia menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan suatu barang dan jasa. Sonny Sumarsono (2003, H 4). dengan demikian unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi maupun perusahaan sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan.

Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Robbins (2012:187) kinerja diartikan sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (ability) dan motivasi (motivation) sehingga kinerja = $f(A \times M)$. kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau sebuah organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standart yang telah ditentukan). Sedarmayanti (2011).

Kinerja yang sering disebut dengan performance juga disebut result (Cash and Fischer, 1987 dalam Sudjono) yang berarti apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan. Istilah lain adalah human output yang dapat diukur dari productivity, absence, turnover, citizenship dan satisfaction (Robbins, 2003: 27, dalam Isniar Budiarti, 2013).

“Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”, Mangkunegara A. (2011:67). kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata Whitmore (1997) dalam Uno dan Lamatenggo (2012:60).

Untuk mengetahui kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung, dapat dilihat dari data penilaian kinerja karyawan berdasarkan Tingkat Absensi selama tahun 2019. Seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2

**Data Penilaian Kinerja Karyawan Honda Ahass CV. Prima Mandiri
Cabang Sukamenak Kab Bandung Tahun 2019**

Kinerja karyawan	Jumlah karyawan
Sangat Baik	0
Baik	14
Cukup	13
Kurang	3
Sangat Kurang	0
JUMLAH	30

Sumber : Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari total jumlah karyawan yaitu 30 orang, hanya 14 orang yang memiliki kinerja yang “baik”. 13 orang karyawan memiliki kinerja yang “cukup”, dan 3 orang karyawan memiliki kinerja “kurang” maka masih terdapat karyawan yang kinerjanya belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya. dalam permasalahan ini dilihat dari tingkat absensi karyawan, kedisiplinan dan komitmen karyawan Honda Ahass CV.Prima mandiri cabang Sukamenak Kab.Bandung selama periode 2019.

Berikut adalah hasil survei awal yang dibagikan kepada 11 orang karyawan Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung dengan menggunakan kuesioner melalui Aplikasi *google form* pada tanggal 08 April 2020, pada saat perusahaan WFH (*Work From Home*), seperti terlihat pada tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1.3

**Data hasil kuesioner survei awal mengenai kinerja karyawan
di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung**

No	Pertanyaan	ya	%	Tidak	%
1	Saya mempunyai tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja	11	100		
2	Saya selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan Honda Ahass CV Prima mandiri	11	100		
3	Saya tidak dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan	9	81,8	2	18,2
4	Saya selalu berusaha memperbaiki kesalahan yang pernah saya lakukan dalam melaksanakan pekerjaan.	11	100		
5	pengetahuan yang saya miliki belum sesuai atas pekerjaan yang saya lakukan	10	90,9	1	9,1

Sumber : 11 orang karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung

Pada tabel 1.3 menjelaskan bahwa sejumlah 81,8% Karyawan atau sejumlah 9 orang karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan, serta sejumlah 90,9% karywan atau sejumlah 10 orang karyawan belum memiliki pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya lebih dari target yang ditentukan perusahaan dapat mengindikasikan kinerja karyawan yang tidak cukup tinggi. Jika hal ini terus terjadi maka dikhawatirkan perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuan dengan cepat. Selain itu, beberapa karyawan juga tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan perintah atasan. Penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu dari tingkat kesulitan pekerjaan, durasi kerja, dan jumlah anggota yang terlibat dalam setiap pekerjaan, hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam satu divisi atau perorangan. Kemudian permasalahan karyawan yang belum memiliki

pengetahuan yang sesuai pekerjaannya disebabkan oleh kurangnya pelatihan keterampilan dan pengembangan karyawan, jika hal ini terus terjadi maka dikhawatirkan pekerjaan karyawan menjadi tidak *efektif* dan *efisien*. Dalam hal ini mengindikasikan terhadap kinerja karyawan yang kurang.

Kemudian faktor lain yang diduga bisa meningkatkan kinerja karyawan adalah komunikasi interpersonal, komunikasi berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara. organisasi memiliki otoritas hirarki dan panduan formal bagi para pekerja yang dipersyaratkan untuk diikuti. ketika para pekerja mengkomunikasikan pekerjaan terkait dengan penyampaian keluhan, mengikuti deskripsi pekerjaan mereka, atau mematuhi kebijakan perusahaan, komunikasi melaksanakan fungsi pengendalian. komunikasi memiliki posisi sentral dalam organisasi, sebab struktur organisasi, perluasan organisasi dan lingkup organisasi ditentukan oleh teknik komunikasi.

Menurut Joseph A. Devito (dalam Ade Marlina dan Isniar Budiarti, 2018) “Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”.

Komunikasi didalam perusahaan sangatlah penting bagi setiap individu dan karyawan yang bekerja karena seorang karyawan bekerja dengan cara berkomunikasi dengan karyawan yang lainnya baik itu, sesama karyawan atau dengan pimpinan sekalipun. Karena jika komunikasi tidak terjalin dengan baik antara karyawan ataupun pimpinan diperusahaan maka proses dalam bekerja pun akan terhambat salah satunya karena tidak adanya komunikasi yang terjalin.

komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal, Mulyana (2013:81).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya, Arni Muhammad (2015:159). komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal dapat terjadi dalam konteks satu komunikator dengan satu komunikan (komunikasi diadik : dua orang) atau satu komunikator dengan dua komunikan (komunikasi triadik : tiga orang),Daryanto (2010:30). Berikut adalah tabel 1.4 data mengenai Komunikasi Interpersonal berdasarkan hasil survei awal kuesioner dengan menggunakan Aplikasi *Google Form* pada tanggal 08 April 2020 yang dibagikan kepada 11 orang karyawan Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung :

Tabel 1.4

Data Hasil Kuesioner survei awal mengenai Komunikasi Interpersonal Karyawan di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung

	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Saya mampu terbuka ketika berkomunikasi dengan seluruh rekan kerja dan atasan	10	90,9	1	9,1
2	Saya memilih diam dan tidak memberikan masukan ketika ada pendapat yang saya rasa salah	7	63,6	4	36,4
3	saya selalu menanggapi dan menerima setiap ide/gagasan/arahan dari atasan maupun rekan kerja	11	100		
4	Saya akan memberikan kritik di luar forum rapat atas hasil keputusan rapat	8	72,7	3	27,3
5	Saya memilih diam saja dalam acara Berdiskusi	8	72,7	3	27,3

Pada Tabel 1.4 menjelaskan sejumlah 63,6 % karyawan atau sejumlah 7 orang karyawan memilih diam dan tidak memberikan masukan apabila ada pendapat yang menurut mereka salah, sejumlah 72,7% karyawan atau sejumlah 8 orang karyawan mengkritik hasil rapat diluar forum dan kemudian sejumlah 72,7% karyawan atau sejumlah 8 orang karyawan yang diam saja tidak mau mengeluarkan pendapat saat diajak berdiskusi. Jika hal ini terus terjadi maka dikhawatirkan perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mencapai tujuan dengan cepat. Selain itu, beberapa karyawan kurang dalam berkomunikasi yang dikhawatirkan akan kurangnya kontribusi karyawan terhadap perusahaan,

Dalam hal ini menindikasikan pada komunikasi interpersonal yang rendah pada perusahaan Honda Ahass CV.Prima Mandiri cabang Sukamenak Kab.Bandung.Kemudian faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional, variabel kecerdasan emosional juga berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kecerdasan Emosional Menurut Stephen P. Robbins (2015 : 70) dalam Muhammad Lutfhi Fauzi dan Isniar Budiarti, S.E., M.SI mengatakan bahwa Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi – emosi ini dan mengatur emosi – emosi seorang secara teratur dalam sebuah model alur seperti ditunjukkan dalam tampilan 4 – 3 orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk emosional mengetahui mengapa marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma yang lebih Efektif.

Kecerdasan Emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, Goleman (2015:13). Kecerdasan emosional adalah suatu upaya untuk mengendalikan emosi dalam diri, Money & Peter (2014). Untuk peningkatan

kinerja organisasi secara menyeluruh, karyawan harus mampu meningkatkan kecerdasan emosional diantaranya meningkatkan kesadaran diri agar tidak mudah meluapkan emosi, dapat mengekspresikan emosi dengan baik, kreativitas, meningkatkan toleransi, serta meningkatkan kepercayaan dan integritas diri.

Pada dasarnya kecerdasan emosional bertujuan untuk membantu karyawan untuk menilai kinerja mereka dilihat dari hasil kerja mereka adalah kemampuan seseorang untuk dapat merasakan dan menggunakan perasaannya secara baik dan optimal untuk menghadapi diri sendiri serta lingkungannya, Marya et al (2012). kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia Cooper dan Sawaf (dalam Sihombing, 2017).

Kecerdasan emosional membutuhkan perasaan pengawasan, belajar mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka sendiri dan orang lain dan merespon dengan tepat, efektif menerapkan energi emosional dalam kehidupan sehari-hari. kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk me-manage emosi diri sendiri dan kemampuan untuk memanajerial emosi orang lain, Wirawan (2010).

Berikut adalah tabel 1.5 data mengenai kecerdasan emosional karyawan Berdasarkan hasil survei awal kuesioner dengan menggunakan Aplikasi *Google Form* pada tanggal 08 April 2020 yang disebarakan kepada 11 orang karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung :

Tabel 1.5
Data hasil survei awal mengenai kecerdasan emosional
Karyawan di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab
Bandung

NO	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Walaupun sedang marah, saya berusaha untuk tetap menguasai diri	10	90,9	1	9,1
2	saya tidak bisa berkerja dengan baik apabila dalam keadaan stress	8	72,7	3	27,3
3	Saya berusaha untuk santai dan mengalihkan perhatian saya sesaat dari masalah yang membuat saya tegang	11	100		
4	Saya dapat mengerti kesalahan yang diperbuat oleh sesama rekan kerja	11	100		
5	Saya akan menyalahkan orang lain yang membuat saya marah	1	9,1	10	90,9

Sumber : 11 orang karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung

Pada tabel 1.5 menjelaskan bahwa masih adanya Sejumlah 72,7% atau sejumlah 8 orang karyawan yang tidak bisa bekerja dengan baik apabila dalam keadaan stress. Jika permasalahan ini terus terjadi maka dikhawatirkan pekerjaan tidak akan terselesaikan dengan efektif maka akan merugikan perusahaan. dalam hal ini mengindikasikan kedalam kecerdasan emosional karyawan yang kurang baik di perusahaan Honda Ahass CV.Prima Mandiri cabang Sukamenak Bandung.

Kemudian faktor lain yang diduga mempengaruhi Kinerja karyawan adalah Komitmen Organisasi, variabel komitmen organisasi Juga Berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja karyawan, Komitmen organisasional adalah tingkat dimana karyawan memihak kepada organisasi tertentu serta tujuan-tujuannya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Robbins & Judge (2011 : 11). Dengan menyediakan suasana yang nyaman bagi karyawan, mereka dapat berkontribusi secara efektif dan efisien. Dalam suatu organisasi, setiap karyawan harus selalu bersikap ramah terhadap kepemimpinan dan antara karyawan. komitmen merupakan kesepakatan untuk melakukan sesuatu

untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi, Kreitner dan Kinicki (2010:166). komitmen sebagai loyalitas seorang individu pada organisasi, Schermerhorn, et al. (2011: 72). Berikut adalah tabel 1.6 data hasil kuesioner mengenai komitmen organisasi berdasarkan hasil survei awal dengan menggunakan *Aplikasi Google Form* pada tanggal 08 April 2020 yang disebarakan kepada 11 orang karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Bandung :

Tabel 1.6
Data hasil survei awal mengenai Komitmen Organisasi
Karyawan di Honda Ahass CV. Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab
Bandung

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Merasa nyaman dan bangga menjadi karyawan HONDA AHASS	11	100		
2	Bersedia Bekerja diluar jam kerja	4	36,4	7	64,6
3	Berkeinginan tetap tinggal di perusahaan HONDA AHASS	9	81,8	2	18,2
4	Sangat sulit mendapatkan pekerjaan lain apabila saya keluar dari perusahaan HONDA AHASS	2	18,2	9	81,8
5	Yakin dan percaya terhadap perusahaan HONDA AHASS	11	100		

Sumber : 11 orang karyawan Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab Bandung

Pada tabel 1.6 menjelaskan bahwa masih adanya Sejumlah 64,6% atau sejumlah 7 orang Karyawan yang tidak bersedia bekerja diluar jam kerja, serta adanya sejumlah 81,8% atau sejumlah 9 orang karyawan yang berpresepsi bahwa tidak sulit untuk mendapatkan pekerjaan lain . pada permasalahan tersebut disebabkan karena faktor upah lembur yang kecil tidak sesuai dengan jam kerja maka para karyawan tersebut tidak bersedia bekerja diluar jam kerja, kemudian kurangnya kecintaan karyawan pada perusahaan maka timbulnya persepsi mudahnya mencari pekerjaan lain karena mereka merasa kurang nyaman dengan upah yang tidak sesuai jam kerja tersebut,

hal ini mengindikasikan rendahnya komitmen organisasi di Honda Ahaas CV.Prima Mandiri cabang Sukamenak Kab.Bandung.

Setiap Perusahaan tentunya berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas serta mampu bekerja dan bersaing agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemampuan sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja yang akan diberikan karyawan kepada perusahaan. banyak upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan membuat karyawan bekerja lebih profesional pada bidangnya masing-masing diantaranya komunikasi Interpersonal, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi yang ada dalam diri karyawan. mempertahankan kinerja dari karyawan tidaklah mudah. Seorang karyawan harus merasa dirinya diterima dan mendapatkan kenyamanan dalam perusahaan tempat dia bekerja. Ketika seorang karyawan merasa diterima dan mendapatkan kenyamanan dalam melakukan pekerjaannya, maka hal tersebut dapat memotivasi dirinya untuk memberikan hasil yang positif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung)**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, maka permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh Honda Ahas CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung adalah sebagai Berikut :

1. Karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan.
2. karyawan belum memiliki pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.
3. karyawan memilih diam dan tidak memberikan masukan apabila ada pendapat yang menurut mereka salah.
4. karyawan yang diam saja tidak mau mengeluarkan pendapat saat diajak berdiskusi.
5. karyawan tidak bisa bekerja dengan baik apabila dalam keadaan stress.
6. Karyawan yang tidak bersedia bekerja diluar jam kerja.
7. karyawan yang berpresepsi bahwa tidak sulit untuk mendapatkan pekerjaan lain selain di Honda Ahas CV.Prima Mandiri cabang Sukamenak Kab.Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kinerja di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.
2. Apakah Komunikasi Interpersonal mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.
3. Apakah Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.
4. Apakah Komitmen organisasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.
5. Apakah Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.
6. Apakah Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

7. Apakah Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui data-data dan bahan yang diperlukan sebagaimana yang digambarkan dalam perumusan masalah mengenai komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan yang akan penulis gunakan dalam rangka menyusun usulan penelitian.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan oleh penulis berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu untuk :

1. Memperoleh gambaran tentang Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Kinerja di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.
2. Memperoleh hasil uji pengaruh komunikasi interpersonal secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Honda Ahass CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab. Bandung.

3. Memperoleh hasil uji pengaruh kecerdasan emosional secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Honda Ahas CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung.
4. Memperoleh hasil uji pengaruh Komitmen Organisasi secara parsial terhadap Kinerja karyawan di Honda Ahas CV.Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung.
5. Memperoleh hasil uji pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Honda Ahas CV Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung.
6. Memperoleh hasil uji pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen Organisasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Honda Ahas CV Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung.
7. Memperoleh hasil uji pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan di Honda Ahas CV Prima Mandiri Cabang Sukamenak Kab.Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk bermanfaat bagi siapapun. Khususnya dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk kalangan praktis, akademis dan peneliti lain.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai informasi dan masukan lebih mengenai komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Pihak Terkait

Dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini. Sehingga mereka mampu mengetahui komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

Dari penelitian ini diharapkan menjadi ilmu tambahan untuk ilmu manajemen terutama di bidang sumber daya manusia, dengan adanya ilmu tersebut akan lebih memajukan ilmu manajemen dibidang sumber daya manusia.

2. Bagi Pihak Lain (Peneliti Lain)

Dijadikan referensi pembelajaran kedepannya untuk lebih baik mengenai komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti Sendiri

Hasil penelitian ini mendapatkan sebuah pengalaman bahwa teori dan praktek di dunia nyata itu berbeda, dan mampu menambah wawasan bagi penulis untuk menerapkan di dunia nyata.

1.5 Lokasi dan waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Honda Ahas CV.Prima Mandiri yang bertempat di jalan Sukamenak No.111 , Kec.Margahayu, Kab. Bandung 40235, Telepon (022) 54419388.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian Dimulai pada Tanggal 08 April 2020.

Tabel 1.7
Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Uraian	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Tempat Penelitian																												
2.	Melakukan Penelitian																												
3.	Mencari Data																												
4.	Membuat Proposal																												
5.	Seminar																												
6.	Revisi																												
7.	Penelitian Lapangan																												
8.	Bimbingan																												
9.	Sidang																												